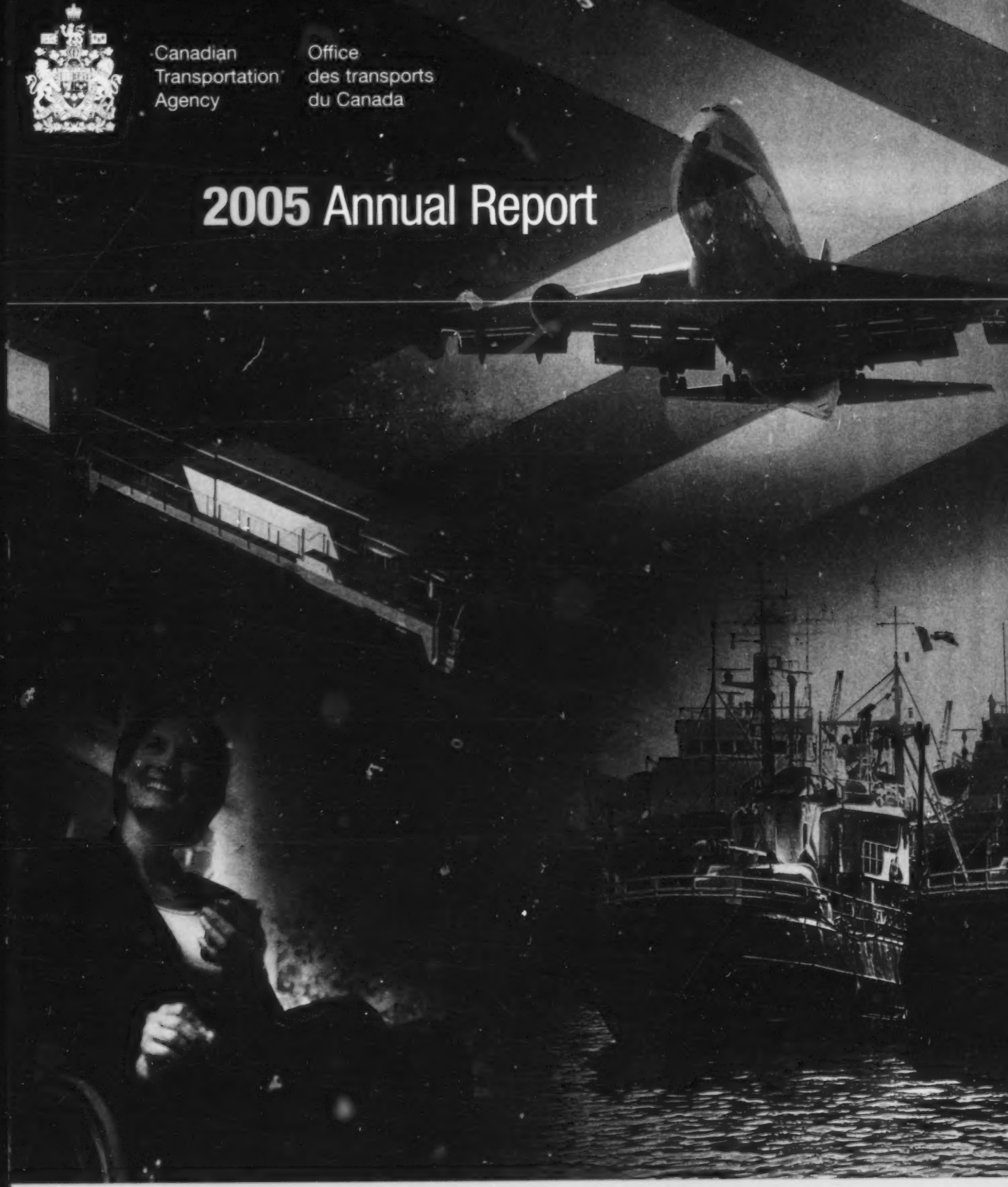
Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

2005 Annual Report



Available in multiple formats

Canada

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2006

Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-69365-5
Catalogue No. TT1-2005

Available in multiple formats.

This report and other Canadian Transportation Agency publications are available on the Web site at www.cta.gc.ca.

For more information about the Canadian Transportation Agency please call:
(819) 997-0344 or toll free 1-888-222-2582;
TTY 1-800-669-5575.

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Ottawa, ON K1A 0N9

Member photos: William P. McElligott.

Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

2007-00287

May 2006

The Honourable Lawrence Cannon, P.C., M.P.
Minister of Transport, Infrastructure and Communities
Transport Canada Building – Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Annual Report of the Agency for the year 2005, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in its administration.

Yours sincerely,

Marian L. Robson
Chairman and Chief Executive Officer

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Contents

Message from the Chairman	1
Summary	5
Accessible Transportation	8
Air Transportation	
Air Travel Complaints Program	24
Rail Transportation	44
Marine Transportation	58
The Agency Team	64
Assessment of the Act	72
Annex – Statutes and Regulations	78

Message from the Chairman

While the history of the Agency and its predecessors dates back to 1904, the Canadian Transportation Agency in its present form, will celebrate its 10th anniversary on July 1, 2006. And, at that time, my term as Chairman and Chief Executive Officer will come to a close. The last ten years have been particularly full of exciting developments and challenges, for both the industry and the Agency. I have been with the Agency since July of 1996 and so, while this report reviews the Agency's operations for the past year, I would also like to reflect on some of the highlights of the past decade.

Although the Agency is a quasi-judicial tribunal and is responsible for regulating the federal transportation system, it does not carry out its work in isolation. Agency staff and Members place a high priority on communicating with Canadians across the country. They have met with countless individuals and organizations in all parts of this country in order to answer questions, provide information and above all, to put a face on the public service.

In addition to numerous presentations, speeches and meetings, the Agency has held consultations with industry and clients on a wide variety of subjects and issues ranging

from the process for applying for a coasting trade exemption to the final offer arbitration process. It has also established annual consultations on various issues including the development of the Revenue Cap for Western Grain movements and on accessible transportation with its Accessibility Advisory Committee.

Communicating with Canadians has been absolutely essential for the Agency to keep up to date with the rapid changes in the transportation industry and to ensure that its knowledge and expertise is current. The Agency has always demonstrated a commitment to interacting with its clients, and will continue to be user friendly and citizen-focussed into the future.

Over the past ten years, the Agency has utilized technology to allow it to be more responsive and accessible to Canadians. The Agency's Web site, in a fully accessible HTML format, offers on-line forms and publications, a subscription service for new content and general announcements and an email function. There is both a toll-free and teletype (TTY) line for ease of access. Of particular note is the availability of Agency information in multiple formats for persons with disabilities. I am proud of the efforts made in this regard to ensure that the Agency reaches all Canadians.

Continuous improvement is a hallmark of successful organizations including the Agency. Throughout the past ten years, the Agency has consistently reviewed its processes in order to make them more efficient and responsive. One of the best examples of this innovation is found in the use of mediation. In order to resolve disputes more efficiently and effectively, the Agency began using mediation in 2002 as a pilot project in the Rail and Marine Branch. Since that time, mediation has evolved into a fully integrated tool in resolving disputes in all modes of transportation. This approach has allowed Agency mediators to work with parties in reaching settlements efficiently and in a cost-effective manner. The mediation process boasts an impressive rate of success and client satisfaction.

A further innovation in resolving disputes more efficiently arose through the creation of the Office of the Air Travel Complaints Commissioner in 2000. Although no Commissioner has been in place since October 2004, the informal resolution of air tariff and service complaints through the intervention of Agency staff continues to help citizens resolve complaints with domestic and international carriers far more efficiently than they could have using the formal Agency process. It is my hope that this program will continue to provide a valuable service to Canadians.

As proud as I am with the innovative approaches to regulation and the commitment to client relations, I am also just as proud of the quasi-judicial and regulatory work that the Agency Members and staff have carried out over the past ten years. The Agency has established numerous precedents in various areas. It has issued major decisions on level of service for rail transportation in the Canadian Wheat Board and Naber Seed cases. It has made important determinations, for example, on running rights, on the value of discontinued railway lines, on marine pilotage fees, airline restructuring and ownership and NAVCanada

fees. With respect to accessible transportation, the Agency has made significant rulings on whether or not obesity and allergies are disabilites, on the accessibility of VIA Rail's newest cars and on the provision of medical oxygen by air carriers.

In a shift from the regulatory regime to that of voluntary compliance, the Agency has developed Codes of Practice in consultation with the community of persons with disabilities, the transportation industry and government. The Codes identify best practices in the provision of transportation services and standards to better serve persons with disabilities and seniors when they travel. To date, there are Codes of Practice which apply to air, rail and ferry passenger service providers. In 2004, the Agency released a Communications Code to provide standards for how transportation providers communicate with travellers with disabilities. The Agency is currently working on a Passenger Terminal Accessibility Code.

The Agency's day-to-day work has also made a significant impact on the transportation system and on businesses and individuals connected to it in Canada and across the globe. In issuing countless air and rail licenses and permits, it has ensured that hundreds of thousands of travellers got to their destinations and millions of dollars of merchandise got to market. Through its participation in the negotiation of international air agreements, the Agency has been involved in the liberalization of air services worldwide, with markets for Canadian carriers and travellers expanding significantly as a result.

Looking back over the past ten years, I can attest to the difference the Agency has made in the federal transportation network. The system is more accessible to persons with disabilities. There are more meaningful consultations and communications between the Agency, users of transportation services and transportation providers. There is less regulatory burden on the system. The Agency has responded to legislative and other changes in its environment to ensure that the transportation system continues to function efficiently and effectively.

The Agency continues to be looked to, now possibly more than ever, for its expertise and knowledge of the transportation industry. Over the past decade, the Agency has participated in numerous special projects, reviews and initiatives. In 1999, at the request of the Minister of Transport, a panel of Members and staff undertook an extensive review of marine pilotage. The report and recommendations, including pilotage risk management methodology, were accepted by the Minister and has been implemented. Agency expertise was also provided to the *Canada Transportation Act* Review Panel in its review of the legislation in 2000 as well as the Estey and Kroeger reviews of grain handling and transportation. Agency staff have been called upon by Transport Canada and Foreign Affairs to provide assistance on complex and sensitive issues such as trade disputes before the World Trade Organization and the U.S. Department of Commerce, productivity gains made by railway companies and the sale of government-owned hopper cars.

Over the past decade, the Agency has also made a significant contribution to the public service and in particular in advancing the unique issues facing small agencies. I have particularly enjoyed my involvement over the years as a member of the Heads of Agencies Steering Committee and in advancing tribunal member training. The Agency has consistently been recognized by central agencies for numerous best practices in response to government initiatives involving human resources and public sector management practices.

While there has been considerable progress over the past decade, there are still challenges that face the transportation industry and its customers. The Agency will continue to be called upon to address issues such as competitiveness, infrastructure capacity, accessibility, the environment, and so on. It will also need to address the challenge posed by the uncertainty surrounding funding for Agency programs as well as the looming retirement of many of our seasoned staff.

In the coming years, the Agency will continue to be called upon to face these challenges, make important decisions, innovate and communicate. It will succeed in doing so in large part due to the strength of its people. The ability, commitment and dedication of Agency staff and Members have left an indelible impression on me and on the transportation sector. I do not believe there is another organization where you can find a group of people with such knowledge, expertise and desire to serve the public as at the Agency. It has been my good fortune to work with them all. Canadians should be proud to have these people at their service.

As I conclude this chapter of my career, I would like to say that it has been a privilege and an honour to serve as Chairman of the Agency. The past ten years have seen rapid, systemic changes in the transportation sector and it has been exciting and challenging to fulfill my role in such a dynamic environment. I wish the Agency continued success in the future as it works to achieve an efficient, economic and accessible transportation network.

Marian L. Robson
Chairman and Chief Executive Officer

Summary

The Canadian Transportation Agency is an independent quasi-judicial tribunal that makes decisions on a wide range of matters affecting Canadian transportation.

In 2005, the Agency issued a total of 3,804 rulings, which included 750 decisions, 705 orders, 1,892 permits, 61 final letter decisions and 396 interlocutory decisions. Of those rulings, 3,239 related to air, 249 related to rail, 131 to marine and 185 to accessible transportation.

As required under subsection 42(1) of the *Canada Transportation Act*, the Agency submits an Annual Report of its activities to Parliament. In this Annual Report, the Agency's activities are summarized in four chapters that correspond to each area under its mandate: Accessible, Air, Rail and Marine Transportation. Each chapter describes the Agency's regulatory and administrative responsibilities in that area, and outlines major rulings and initiatives undertaken in 2005. Agency rulings that have been appealed to higher courts are listed at the end of each chapter.

Notable events in the Accessible Transportation chapter include:

– The Agency issued preliminary findings regarding a complaint from a traveller who has difficulty walking and who used Air Canada's on-line reservation system to book travel. The Agency found that the carrier's on-line system presented an undue obstacle to the traveller's mobility. The Agency also found that Air Canada's lack of boarding assistance at Winnipeg airport and its failure to inform the traveller that a smaller aircraft with no loading bridge would be used for his Winnipeg-Denver flight constituted undue obstacles to his mobility. A final decision will be issued in 2006.

– On December 13, the Agency issued findings in response to 25 complaints against Air Canada and one against WestJet regarding their policies and procedures on the use of medical oxygen on board aircraft. The Agency found that obstacles do exist to persons with disabilities who require medical oxygen aboard Air Canada and WestJet flights. The Agency's next steps will be to convene an oral hearing to consider the undueness of the obstacles and the appropriateness of any corrective measures.

– The Agency held two oral hearings regarding complaints about domestic fares and charges for persons with disabilities who require additional seating for themselves or for their personal care attendants. Those named in the complaints are Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, the Gander International Airport Authority and the Air Transport Association of Canada. During a five-day hearing in May and a one-day hearing in October, the Agency collected information from the Council of Canadians with Disabilities, Air Canada and WestJet to determine the undueness of obstacles to the mobility of persons with disabilities. The case will continue in 2006.

– The Agency looked at ways to encourage carriers to consider more compatible combinations of mechanical boarding devices and boarding and transfer chairs. As such, it issued an advisory to Canadian operators of Metroliner and Beechcraft 1900 aircraft on how they can provide better service to passengers who use wheelchairs.

– Work continued on the Passenger Terminal Code, which will be the Agency's fifth voluntary Code of Practice. The Agency held meetings with industry and consumer representatives to discuss terminal accessibility issues. It also consulted its Accessibility Advisory Committee on a first draft of the Passenger Terminal Code.

Highlights in the Agency's Air Transportation chapter include:

– A total of 1,337 new complaints were received by the Agency's Air Travel Complaints Program in 2005, an increase of 19.4 per cent over the 1,117 received in 2004. The complaints dealt with 3,475 issues in 2005 as compared to 2,500 in 2004 (an increase of 39 per cent). The top four issues raised by air travellers were quality of service, flight disruptions, baggage and ticketing. In general, travellers expressed higher satisfaction with the resolution of complaints by the Air Travel Complaints Program in 2005 than they had in 2004. The satisfaction rate was 97.6 per cent in 2005 (compared to 96.0 per cent in 2004) when a Level I file (complaint in the initial stage) was closed, and 62.1 per cent in 2005 (compared to 53.5 per cent in 2004) for files closed at Level II (after an investigation).

– When Jetsgo ceased operations on March 11, Agency staff took immediate action to assist travellers with referral information and advice. A record 133,804 calls were made to the Agency's call centre in the first 12-hour period after Jetsgo's announcement, the highest number of calls ever made to a single government office in one working day. The Agency also responded in writing to nearly 800 individuals who filed complaints in the next month.

– On December 30, the Agency issued a cease and desist order to British Airways after the carrier committed several contraventions of the bilateral air agreement signed between Canada and the United Kingdom, as well as against Canada's *Air Transportation Regulations*. The contraventions involved filing fares on less than statutory notice, and issuing tariff revisions and charges that had been rejected by the Agency.

– On June 21, the Agency issued a cease and desist order to Akwaaba Airlines & Tours and Ahenfo Airlines, telling them to stop advertising and selling flights between Toronto and Accra, Ghana, without a proper licence. It also issued a news release to alert travellers who might have bought tickets from the carriers. All ticket holders who contacted the Agency received refunds from the carriers. The Agency also assisted the U.S. Department of Transportation in its investigation.

– At year end, the Agency was reviewing Air Canada's application for a licence to operate a domestic service using all-cargo aircraft and crew provided by other carriers (a wet lease arrangement). In response to the application, another air carrier had alleged that Air Canada had offered and sold the service before obtaining a licence, contrary to section 59 of the *Canada Transportation Act*. The Agency will make a decision on the matter in early 2006.

Highlights from the Rail Transportation chapter are:

– The Agency issued its first two quarterly reports that compared the Canadian National (CN) Railway's transit times with benchmark BC Rail times from five zones in Northern B.C. to the Vancouver area. The reports are part of the Agency's new monitoring responsibilities resulting from the acquisition of BC Rail by CN.

The reports were sent to CN, connecting carriers in Vancouver and to the federal Competition Bureau.

– The Agency and the Province of British Columbia proposed an agreement that would authorize the Agency to apply federal railway crossing laws to railways in British Columbia that are under provincial jurisdiction. This proposal follows the signing of a similar agreement between the Minister of Transport and the Province of Ontario.

– On December 30, the Agency ruled that CN's revenues ($305,788,835) for the movement of Western grain in 2004–2005 exceeded its revenue cap ($305,670,121) by $118,714. This marked the second year that a railway had exceeded its maximum revenue entitlement in the five years the Agency has been making revenue cap determinations.

– Agency staff continued to work with Transport Canada to assess the impact on the grain revenue cap of the disposal of the Government of Canada's grain hopper car fleet. Transport Canada had asked the Agency to develop a methodology to adjust the railway revenue caps if the fleet was transferred to the Farmer Rail Car Coalition. The Agency found that the transfer would result in a slight (0.4 per cent) decrease in the railway revenue caps for 2006–2007. A lease-purchase agreement-in-principle was signed between the Government of Canada and the Farmer Rail Car Coalition on November 24.

In the Marine Transportation chapter, the main issues are:

– After an investigation and a two-day hearing in Montréal, the Agency decided a tariff increase proposed by the Laurentian Pilotage Authority (LPA) was not in the public interest. At the end of the year, the Agency was investigating a new LPA tariff increase proposal. The Agency also was investigating a surcharge tariff proposal by the Great Lakes Pilotage Authority after an objection was filed.

– The Agency dismissed a complaint regarding port fees set by the St. John's Port Authority in Newfoundland and Labrador. Adventure Tours Inc., a tour boat operator, had complained that the per-passenger fee charged to tour boat operators was unjustly discriminatory, unfair and posed undue hardship.

– At the end of the year, the Agency was investigating 53 complaints against the Nanaimo Port Authority in British Columbia. The complaints alleged that the port authority had instituted an unjustly discriminatory per-passenger fee on March 1, 2005, which varied from $0.15 per BC Ferries passenger, to $0.85 per Fast Ferry passenger, to $1.50 per float plane passenger.

– In a continuing effort to improve service and turnaround times, the Agency unveiled a revised Canadian Vessel Information System on its Web site. The system contains lists of Canadian registered vessels operating in Canadian waters according to type and area of service. The information is compiled from the Agency's database, which is used to carry out the Agency's mandate under the *Coasting Trade Act*.

The Agency Team chapter

This chapter describes how the Agency works and the functions of the Agency's directorates. There is also a list of the Agency's Members and of the Accessibility Advisory Committee members. The chapter explains the Agency's formal and modified hearing process, mediation and the government on-line initiative.

Assessment of the Act chapter

This chapter details the concerns encountered by the Agency in administering the *Canada Transportation Act* in 2005.

The acts and regulations for which the Agency bears responsibility are listed in the Annex.

CHAPTER 1

Accessible Transportation

Resolving accessibility disputes and addressing concerns

The resolution of an accessibility dispute can have a far-reaching impact. It can change a carrier's policies and procedures to benefit future travellers, and it can send a message to other service providers in the transportation industry about what the Agency sees as an undue obstacle.

The Agency works to resolve accessibility disputes and to address concerns in three ways: by facilitation, mediation and complaint adjudication.

Facilitation

A traveller with a disability may have accessibility concerns when planning a trip or making a reservation. In 2005, Agency staff worked diligently to alert carriers to travellers' concerns and to suggest ways to address them. In response to inquiries, the Agency facilitated the resolution of travel problems by taking early action to avert or alleviate situations that might have caused obstacles to the mobility of persons with disabilities and remedy situations before a formal complaint is filed. In some situations, persons with disabilities withdrew their complaints because, with the help of Agency staff, their concerns were subsequently addressed and remedied by the transportation service provider to their satisfaction.

Complaint withdrawn

A married couple in their late 80s who have difficulty walking booked an Air Canada executive-class flight from Toronto to Fort Lauderdale. Wheelchair transfer assistance was requested for the wife and wheelchair assistance for the husband. They were unable to check in at the Executive Class Desk. Wheelchair assistance was also problematic.

As a result of facilitation by Agency staff, Air Canada said a bulletin would be issued to the customer service employees at Toronto's Pearson Airport and that a briefing would be given at the beginning of each shift for five consecutive days. The briefing would remind customer service employees that any passenger who has purchased an executive-class ticket and who requires wheelchair assistance has the choice to check in at the Executive Class check-in counter or the Special Assistance Desk. The bulletin and briefing would refer to this particular experience. The couple withdrew their complaint when Agency staff confirmed receipt of the bulletin and relayed its contents.

Traveller left alone

An 85-year-old traveller expressed concerns after being left unattended in Vancouver Airport's departure area. An employee of Central Mountain Air had provided the traveller with wheelchair assistance to a waiting area, but then left the traveller unattended. The traveller had to request assistance from fellow passengers to get to the departure gate when the Central Mountain Air employee failed to return.

After speaking to the passenger to clarify his needs, Agency personnel spoke to company officials who expressed regret and advised that they would be reviewing their procedures with management and gate agents involved. They also said they would arrange to visit the passenger in Williams Lake to discuss his concerns and resolve his issues. Following this meeting, a letter was sent to the passenger and copied to the Agency, both apologizing to the passenger and then confirming that Central Mountain Air had changed procedures in Vancouver.

Mediation

Mediation continued to be offered as an option for settling accessible transportation disputes. Issues brought to mediation related to air and rail travel for persons with mobility, vision, hearing and intellectual disabilities, and requiring the use of continuous oxygen service. Parties opting for mediation included several major air and rail carriers, two major Canadian airport authorities and private citizens.

There were 18 cases in progress at the beginning of the year and 10 new requests for mediation were received during the course of the year. Of these 28 cases, eight were resolved during pre-mediation discussions; one case was withdrawn by the complainant; and 14 resulted in mediation sessions. Five cases remained outstanding at the end of 2005. Ten sessions resulted in full settlement and, subsequently, formal complaints were withdrawn and the files were closed. Four cases were partially settled through mediation and unresolved matters were returned to the Agency's formal process.

Interest in mediation as a method of solving disputes continued to grow among users and providers of transportation services in 2005. The Agency found that an increasing number of service providers demonstrated a positive, cooperative and collaborative approach toward the program. The Agency will continue to encourage mediation for accessibility disputes in 2006.

Complaint adjudication

Under the *Canada Transportation Act*, a complaint can be filed with the Agency where it is perceived that there has been an undue obstacle to the mobility of a person with a disability within the federal transportation network.

Under subsection 172(1) of the Act, the Agency considers a complaint using a three-step process to determine:

- whether the person has a disability for the purposes of the Act;
- whether there was an obstacle (i.e. an impediment) to the mobility of the person; and
- whether the obstacle was undue (i.e. not justified, taking into consideration the interests of persons with disabilities and those of the transportation service provider).

If the Agency finds that there is an undue obstacle to the mobility of a person with a disability, it can order corrective action. The Agency has broad powers to impose measures, which include purchasing or modifying equipment, changing or developing a policy or procedure, training staff and changing a training program. If a person with a disability has incurred expenses directly related to the obstacle, the Agency can also order the transportation service provider to reimburse the person.

Air Canada's on-line reservation system and boarding assistance at Winnipeg Airport

In response to a complaint by a person who has difficulty walking and climbing stairs and who made an on-line booking, the Agency made preliminary findings that Air Canada's on-line reservation system constituted an undue obstacle to the applicant's mobility and to other persons with disabilities, in general, who use on-line reservation systems. The Agency also made a preliminary finding that the lack of assistance provided by Air Canada to the traveller at the Winnipeg airport to board his flight and Air Canada's failure to inform him that a smaller aircraft with no loading bridge would be used for his Winnipeg-Denver flight constituted undue obstacles to his mobility. Air Canada was therefore required to provide specific evidence and related arguments to show cause to the Agency why these obstacles are not undue.

Among other things, Air Canada was required to provide a detailed report with supporting documentation setting out the implications of modifying its on-line reservation system to remedy the obstacles. At year-end, Air Canada made submissions regarding modifications it made to its on-line reservation system in December 2005 and its plans to make further changes to its on-line system. Subsequent to year-end, the Agency required further information from Air Canada regarding possible modifications to its current reservation system to be implemented over a three-year period beginning in 2006 and that the Agency will issue a further decision with respect to the preliminary undueness.

TTY applications concerning foreign carriers and ferry operators

The Agency had before it a number of TTY (teletype) applications against foreign carriers and foreign ferry operators. These were adjourned pending the release of the Communications Code of Practice (published in 2004) and consultations with foreign carriers and ferry operators who operate to and from Canada. The Agency wanted to gather sufficient information prior to determining what constituted an appropriate level of service with respect to communications for the community of persons with hearing impairments.

In one such application against British Airways, the Agency in a decision in July

2005, found that the absence of TTY access to British Airways' Canadian reservation system constituted an undue obstacle to the applicant and to persons who are deaf or hard of hearing. The Agency required British Airways to install a TTY and provide the Agency with a written confirmation that the TTY service is operational; and include the TTY number on its Web site, in all advertisements and in all future publications providing information about the air carrier that is otherwise available to the general public.

Carriage of mobility aids on Air Canada small regional jets

On January 4, 2005, a complaint from a person who uses a motorized wheelchair and the Council of Canadians with Disabilities (CCD) was received against Air Canada regarding the carrier's inability to carry the motorized wheelchair in its cargo hold; Air Canada's procedures for assessing and confirming whether it can transport the mobility aids of persons with disabilities on its aircraft; and the inaccessibility of the smaller Canadian Regional Jet (CRJ) aircraft on the Ottawa-Winnipeg route.

The applicants also raised the broad issue of the replacement of larger aircraft with smaller aircraft on routes throughout Canada. The Agency noted that it has long recognized the specific accessibility problems of using small aircraft as an increasing number of Canadian communities are served now only by small aircraft.

However, consistent with a previous 2003 decision, the Agency noted that it was not inclined to interfere with the general internal commercial operations of transportation service providers to the extent of indicating the transportation equipment that they must use. It also noted that carriers use specific aircraft on specific routes for a variety of complex, internal, commercial and economic reasons, including aircraft capacity and demand. The Agency stated that carriers are entitled to deploy their fleet to meet the requirements of the specific market of a given region.

The Agency reaffirmed its opinion and this matter was not considered in this 2005 decision.

The Agency determined as well that the inaccessibility of the CRJ aircraft on the Ottawa-Winnipeg route constituted an obstacle to the traveller's mobility; however, the obstacle was not undue. The Agency noted that once it was determined that the traveller's mobility aid could not be transported on Air Canada's CRJ, the applicant and his attendant were upgraded to executive-class seats and travelled on another flight connecting in Toronto. While the Agency acknowledged that, in order for the applicant to travel with the minimal number of transfers between his wheelchair and passenger seat, he requires a direct flight, the applicant was accommodated within Air Canada's transportation network on an indirect flight departing within the same time frame as his originally-scheduled flight.

The Agency also noted Air Canada's position that no other measure could have been taken at the time. The applicant and CCD disagreed with Air Canada's position and explained that once a carrier determines that a person with a disability cannot be accommodated on certain aircraft, with advance notice given, the carrier should substitute a larger aircraft that would be able to accommodate that person. However, the Agency stated that Air Canada, like other carriers, is entitled to deploy its aircraft to meet market demand as it sees fit.

The Agency determined that Air Canada's procedures for assessing and confirming whether it can transport the mobility aids of persons with disabilities on its aircraft constituted an undue obstacle to the applicant's mobility and to the mobility of persons with disabilities who use mobility aids in general. The Agency directed Air Canada to take the following measures:

- provide the Agency with a copy of Air Canada's procedures that have been put in place for assessing and confirming whether it can transport the mobility aids of persons with disabilities on its aircraft;
- provide the Agency with a copy of a memo sent to its MEDA Desk (the section in Air Canada that deals with medical cases/ persons with disabilities specific requests) and its call centre agents advising them of the importance of verifying with passengers using mobility aids travelling on smaller aircraft whether or not the mobility aid will fit through the aircraft cargo door, based on the maximum size of mobility aids that may be carried; and
- provide the Agency with a copy of a communiqué that will be sent to all travel agents advising them of the importance of the above.

Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.

VIA sought leave to appeal two Agency decisions (March and October 2003) involving the accessibility of VIA's Renaissance cars. In March 2005, the Federal Court of Appeal rendered its decision in this matter. In short, the Court allowed VIA's appeal, set aside the Agency's preliminary and final decisions, and referred the complaint back to the Agency for reconsideration. This original complaint was filed by CCD against VIA on December 4, 2000. CCD raised 46 different concerns about a new fleet of Renaissance cars purchased by VIA in 2000, primarily relating to the accessibility of the cars for persons using wheelchairs.

The Agency had ordered VIA to remove 14 undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. VIA had 60 days from the October 2003 decision to submit plans to implement the modifications necessary to remove the undue obstacles, including a proposed schedule. VIA was also required to submit detailed plans from an accessibility perspective and to obtain the Agency's written approval before implementing the measures.

In April 2005, CCD sought leave to appeal to the Supreme Court of Canada regarding this matter. On November 17, 2005, the Supreme Court granted CCD's application and the case is expected to be heard in May 2006.

Agency cases on hold

As noted in the 2004 Annual Report, the Agency had several applications that raise significant issues for the community of persons with disabilities that were on hold as of December 31, 2004. There were three cases involving persons who are obese, 15 applications from persons who have allergies, 24 applications from persons who require medical oxygen, and six applications regarding fares and charges in domestic air travel for persons with disabilities who require additional seating for either themselves or for their attendants. As discussed in the next section, the status of these files in 2005 was affected by Air Canada's emergence from court ordered protection in the fall of 2004.

Air Canada files affected by the April 1, 2003, Stay Order

The Ontario Superior Court of Justice issued a Stay Order on April 1, 2003, regarding Air Canada and its affiliates under subsection 11(3) of the *Companies' Creditors Arrangement Act*. The Stay Order had the effect of stopping all proceedings against Air Canada before the Agency and remained in effect until September 30, 2004, when Air Canada emerged from creditor's protection.

As part of the completion of Air Canada's restructuring, on August 23, 2004, the Ontario Superior Court of Justice issued an Order pursuant to the *Companies' Creditors Arrangement Act* which lifted the Stay Order as of October 1, and extinguished all claims against the assets of Air Canada which arose on or before April 1, 2003 (the Sanction Order). Once the Stay Order had been lifted, the Agency issued 14 decisions on cases held in abeyance because of the Order.

On December 23 and 30, 2004, and January 6, 2005, Air Canada filed submissions stating its position that all accessible transportation applications before the Agency against Air Canada and its subsidiaries in relation to incidents which occurred on or before April 1, 2003, (the affected applications) are extinguished by the Sanction Order.

The Agency disagreed with Air Canada's position and, in January 2005, indicated it had taken action to have the issue resolved by the Ontario Superior Court as expeditiously as possible, by seeking an interpretation of the Sanction Order as to whether the affected applications are extinguished, as argued by Air Canada. In the meantime, Air Canada requested that the Agency stay all affected applications pending the outcome of this matter which the Agency granted given its intention to seek an interpretation of the Sanction Order.

The Agency subsequently determined the best way to deal with the affected applications was to proceed with its consideration of the applications and, as such, on June 30, 2005, it withdrew its motion before the Ontario Superior Court for an interpretation of the Sanction Order. Consequently, the Agency lifted the stay of all of the affected applications previously put on hold.

Oral hearing planned on the use of medical oxygen

In 2005, the Agency continued with its investigation of 26 grouped applications, 25 against Air Canada and one against WestJet, involving the carriers' policies and procedures for the use of medical oxygen. The Agency's investigation into the issues regarding medical oxygen followed its determination in December 2004 that persons who require that medical oxygen be available to them when travelling by air are persons with disabilities for the purposes of Part V of the Act regardless of where a person falls within the spectrum of persons who require medical oxygen (from on a continuous basis to an as-needed basis).

During the fall of 2005, the Agency sought clarification from Air Canada regarding its policies and procedures in various respects and, in a December 13th decision, the Agency determined the existence of obstacles to persons with disabilities who require medical oxygen onboard Air Canada and WestJet aircraft. The Agency found, regarding the complaints against Air Canada, that the following constitute obstacles to the mobility of persons with disabilities who require medical oxygen when travelling by air:

- the non-provision of medical oxygen by Air Canada prior to boarding, during connections, stopovers and upon arrival at the final destination; and, Air Canada's failure to ensure the availability of a portable oxygen tank dedicated to persons who use oxygen in order to permit them to use the on-board washroom;
- Air Canada's policy: (1) that requires that persons request its medical oxygen service as well as portable onboard oxygen service in advance of travel; (2) that requires a Fitness for Travel Form be completed by the physician of persons who use oxygen, including the related cost and the level of information to be disclosed; (3) on fees charged for oxygen service; and (4) of not providing humidifiers on request to persons who use medical oxygen on all of its flights;
- Air Canada's policies and procedures regarding the placement of the oxygen tank under the seat in front of the passenger, which encroaches in the person's floor space; and
- the level of service that Air Canada provides and, specifically, the reliability of the carrier's oxygen service.

The Agency found that three other issues raised by applicants against Air Canada did not constitute obstacles to their mobility.

Regarding the WestJet complaint, the Agency found WestJet's refusal to transport persons with disabilities who require medical oxygen on international and transborder flights constitutes an obstacle to their mobility.

As next steps, the Agency will convene an oral hearing to gather further information from the respondents and expert witnesses. The respondents will also have an opportunity to present and test evidence regarding the undueness of any obstacles that may be found and the appropriateness of any corrective measures that the Agency may consider.

Oral hearing underway to examine fares and charges for persons requiring additional seating to accommodate their disabilities

In 2005, the Agency continued investigating applications involving domestic fares for persons with disabilities who require additional seating for themselves or for their personal-care attendants as they apply to Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, the Gander International Airport Authority and the Air Transport Association of Canada. The Agency decided to adjourn a case involving a foreign air carrier until it addresses the matter with respect to the domestic applications.

In February 2005, the Agency determined that the most expeditious way to gather the evidence it needed to thoroughly and accurately assess the potential undueness of any obstacles posed by the additional fares and charges would be to convene an oral hearing to gather further information from the applicants, respondents and expert witnesses. The oral hearing would also provide an opportunity to the respondents to present and test evidence regarding the undueness of any obstacles and the appropriateness of any corrective measures that the Agency may consider.

The Agency held the first phase of this oral hearing in Toronto from May 30 to June 3, 2005, where it gathered facts, information and preliminary evidence from the applicants and air carrier respondents regarding the

possible undueness of obstacles arising from fares and charges required by persons who require additional seating to accommodate their disabilities.

The Agency also convened a one-day oral hearing on October 14, 2005, to gather further evidence from the parties and in order to ascertain the degree to which evidence sought by applicants from the respondent carriers may be necessary and relevant to its consideration of the matters before it.

The second stage of the oral hearing will be held in 2006.

Obesity and allergies

The cases involving obesity and allergies had been put on hold because of an appeal by Linda McKay-Panos, a complainant. That appeal also was subject to the Stay Order because of Air Canada's involvement in the case.

Ms. McKay-Panos had filed an application with the Agency against Air Canada, concerning the seating accommodation provided to her and the carrier's policy of charging passengers for additional seating required because of their obesity. The Agency had dismissed Ms. McKay-Panos' application against Air Canada in October 2002. The Agency had found that although Ms. McKay-Panos might have health problems, impairments, limitations or restrictions caused by obesity, she does not have a disability for the purposes of the accessibility provisions of Part V of the Act. Ms. McKay-Panos appealed the Agency's decision to the Federal Court of Appeal.

The Federal Court reactivated the case and, on December 15, it was heard in Edmonton. The Panel Federal Court reserved its decision, which is expected in 2006.

The Agency had determined in another decision that an allergy, per se, is not a disability for the purposes of Part V of the Act. However, the Agency had found that there may be individuals who have a disability for the purposes of Part V of the Act which can be attributed to their allergies. Since the issues raised in the allergy-related applications were similar to those in the appeal by Ms. McKay-Panos, the Agency adjourned 14 of these cases, pending the completion of Ms. McKay-Panos' appeal. Subsequently, the 15th allergy-related application was similarly adjourned by the Agency.

Complaint statistics

During 2005, 51 accessibility-related applications were received by the Agency. Forty-three decisions were issued, some dealing with applications received prior to January 1, 2005, and others dealing with applications received during 2005. Of these decisions, 26 resolved new applications and 15 determined whether corrective measures ordered by the Agency in previous decisions had been implemented. In addition, the Agency issued two decisions in respect of an application for a review of an Agency decision and 141 procedural and other interlocutory decisions regarding matters still under consideration by the Agency, two of which set out preliminary findings of the Agency and required respondents to answer a direction to show cause. The Agency also rendered its decision setting out its obstacle finding in respect of the oxygen applications. Nine applications were withdrawn, three were closed as a result of incomplete pleadings, three were closed as a result of the dispute being resolved informally between the parties and 18 were successfully resolved through mediation. The Agency also facilitated the resolution of concerns prior to travel and

three cases were transferred to Air Travel Complaints because they did not raise accessibility issues.

Regulatory work and the Advisory Committee

The Agency has in place two sets of regulations to eliminate undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. These are Part VII of the *Air Transportation Regulations* concerning the terms and conditions of carriage of persons with disabilities, promulgated on January 1, 1994; and the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*, promulgated on January 26, 1995.

For advice on accessibility issues, the Agency consults its Accessibility Advisory Committee, made up of representatives from the community of persons with disabilities, the transportation industry and other interested parties (see the Agency Team section, page 64).

The Canadian Air Transport Security Authority (CATSA), the Canadian Standards Association, a travel consultant specializing in travel for persons with disabilities and WestJet were added to the Committee in 2005. The respective areas of expertise of these new permanent members will enhance the work of the Committee on present and future projects on accessible transportation.

From time to time, specific expertise is needed to focus on the work at hand. Therefore, representatives of the Charlottetown, Toronto and Winnipeg airport authorities were invited to attend meetings with the Advisory Committee while the Code of Practice on Passenger Terminal Accessibility is being developed. These new temporary members bring to the Advisory Committee their expertise in terms of airport infrastructure and front line operation, and will provide a valuable contribution to the development of the Code.

Boarding small aircraft

In 2005, the Agency looked at ways to encourage carriers to consider more compatible combinations of mechanical boarding devices, and boarding and transfer chairs.

The Agency issued an Advisory to Canadian operators of Metroliner and Beechcraft 1900 aircraft identified in a study entitled *Boarding Small Regional Aircraft* conducted for the Transportation Development Centre of Transport Canada as having compatibility challenges with certain types of boarding and transfer devices. The Advisory provides operational advice to these operators when providing service to passengers with disabilities who use wheelchairs.

The Advisory highlighted a unique and successful boarding device and procedure developed by Bearskin Airlines used when providing boarding and transfer assistance onto its Metroliner aircraft. It is available on the Agency's Web site.

Monitoring the Codes of Practice

The Agency has developed four Codes of Practice to make the federal transportation network more accessible to persons with disabilities. They are:

- *Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities* (Air Code);
- *Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities* (Rail Code);
- *Ferry Accessibility for Persons with Disabilities* (Ferry Code); and
- *Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities* (Communication Code).

The Codes of Practice reflect the Government of Canada's policy of pursuing voluntary approaches rather than using regulations. The Codes are developed in consultation with associations of and for persons with disabilities, senior citizens, manufacturers, carriers and service providers.

To assess the level of industry compliance with the Agency's Codes of Practice, the Agency conducts regular surveys. Carriers and terminal operators provide written reports on their measures to meet the Code requirements. This self-reporting is verified through on-site visits by Agency investigators. These provide transportation service providers with an opportunity to exchange information and get guidance that will help them implement accessibility improvements more quickly.

Monitoring of the Communication Code

In 2004, the Agency launched the Code of Practice *Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities* and the accompanying resource guide. In 2004, the Agency also developed a questionnaire to over 100 carriers and terminal operators subject to the Code to collect benchmark data.

In 2005, the Agency spent considerable time meeting with transportation service providers to explain the Communication Code, and facilitate its implementation. It issued a bulletin containing relevant information to those subject to the Code about accessible design standards, TTYs in public pay phone installations and training for accessible Web site design.

The Agency also assisted service providers in drafting their multiple format policies, as required by the Code of Practice. The objective of this policy is to provide passengers with disabilities formats that complement or replace conventional print or video products used for the dissemination of public travel-related information.

Monitoring of the Communications Code will continue during 2006 as the number of terminals and carriers subject to the Code is four times greater than those three other Codes of Practice (Rail, Ferry and Air) released by the Agency combined. The Agency will present the results to its Advisory Committee at the next general meeting and the questionnaire will be redistributed in 2007, when the Code comes into effect, to measure progress.

Passenger terminal accessibility

During 2005, the Agency continued its work on terminal accessibility by holding meetings with industry and consumer representatives in preparation for a first round of consultation. The Agency then consulted its Accessibility Advisory Committee on a first draft of the

Passenger Terminal Code in the fall of 2005. Work on this project will continue in 2006. In addition to further consultations on this Code, the Agency will develop an accompanying guide which will include practical information to assist transportation service providers in implementing the new Code.

Consumer survey

During 2005, the Agency initiated work on a Travellers' Trip Questionnaire which will enable travellers with disabilities to document their experiences so the Agency can learn first-hand from service recipients what worked well and what did not. The results will be a key tool in determining next steps for Agency work in accessible transportation. This survey is expected to be launched in 2006.

Canadian Standards Association's Dispensing Machine Standard and the Accessible Design for the Built Environment Standard

In 2005, the Agency continued to participate on the Canadian Standards Association's Technical Subcommittee on Accessible Design for Self-Service Interactive Devices (i.e. dispensing machines). The standard will establish requirements to make interactive machines such as express check-in kiosks and ticket dispensing machines accessible to persons with varying physical, sensory and cognitive disabilities. This standard will be released in 2006. The Agency also continued to work with the Canadian Standards Association on harmonizing the Accessible Design for the Built Environment Standard (B651), formerly known as the Barrier-Free Design (B651) with the International Standards Organization's standards on accessibility. Work with the Canadian Standards Association will continue in 2006.

Promoting effective training and awareness

In 2005, Agency staff worked with air carriers to ensure that training needs were addressed within the changing realities of the contemporary passenger air industry in Canada.

The Personnel Training Regulations require carriers and terminal operators in the air, rail and marine industries to ensure that their employees and contractors are properly trained to assist travellers with disabilities. Agency staff carries out regular inspections to ensure the Regulations are followed. Agency staff also provides information and advice to carriers to help them educate their personnel.

Agency Investigators and Accessible Transportation staff reviewed, for example, the training programs of Innu Mikun, Provincial Airlines, Cooperative de transport maritime et aérien, Windsor Airport, Hamilton Airport, North Bay Airport, and Swanberg Air.

As part of its work in the field, Agency personnel conducted a training inspection and accessibility review at the Calgary Airport. Staff examined many innovative accessibility features, including a designated dog run for service animals and a loading bridge levelling mechanism which ensures that aircraft entrances are always at the same height as the jet-way to facilitate level entry boarding. The Calgary Airport has received an accessibility award from the community and its work will be featured in a 2006 edition of the Accessible Transportation Directorate newsletter *Moving Ahead*.

The Agency also continued, in 2005, to respond to the growing emphasis on security measures for air travellers since persons with

disabilities need to be able to pass through the new security system in an accessible and dignified way. As such, work continued with the Canadian Air Transport Security Authority (CATSA) to promote accessibility in new security screening programs.

After signing a memorandum of understanding in 2004, the Agency and CATSA began to monitor security screeners' sensitivity training activities in conformity with the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*. Agency staff reviewed a report prepared by CATSA on its disability sensitivity training activities and provided recommendations where appropriate. Agency staff made visits to several CATSA sites and continued to provide assistance so that a framework for monitoring CATSA's compliance with the Personnel Training Regulations, that meets the needs of CATSA and the Agency, can be implemented. In 2005, CATSA began to roll out a newly developed sensitivity module in its training program designed to enhance customer service for passengers with disabilities.

In 2005, Agency staff worked with Transport Canada to help develop a new training package for transportation service providers, called Travel the Accessible Route. A video and work book are being produced.

The Agency familiarizes carriers and terminal operators with the need to maintain a uniform level of basic services to travellers with disabilities and it monitors Web sites of service providers to identify inconsistencies with Agency standards and for inconsistencies between service providers' domestic tariffs and terms and conditions on their Web sites. Although domestic tariffs no longer need to be filed with the Agency, it routinely requests and reviews them to ensure that service commitments to customers with disabilities are reflected.

Trans-border and international tariffs are routinely vetted before airline proposals for new or modified terms and conditions of carriage are accepted by the Agency. Terms and conditions governing the provision of services to passengers with disabilities are carefully scrutinized by the Agency and changes are recommended where appropriate.

The Agency continued working on modernizing the disability-related provisions in its domestic sample tariff in 2005. The domestic sample tariff, which in large part reflects the requirements of the *Air Transportation Regulations* concerning the Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities, was developed by the Agency to provide smaller carriers that had not developed their own tariff with sample terms and conditions of carriage, typically contained in larger carriers' tariffs. Work is underway to incorporate some of the provisions from the newly-released Accessibility Guidelines for Small Aircraft in the sample tariff. This work will continue in 2006. In addition, the Accessibility Guidelines for Small Aircraft will now be sent to new carriers operating aircraft with 29 seats or fewer. These guidelines will complement the material already provided to larger passenger service providers.

The Agency vigorously pursued an outreach program in 2005 to engage service providers in a discussion of travel services for persons with disabilities to enhance awareness of regulations, Codes of Practice, decisions issued by the Agency, and advisories sent to the transportation industry. In 2005, consultations were held with specific carriers including Air Transat, Harmony Airways, Skyservice Airline, Air Canada and WestJet.

This work includes Agency personnel assisting airport contractors, such as airport hotels and rental car companies, as they respond to the efforts of carriers and airport authorities to ensure that the travel experience is seamless.

Agency personnel addressed questions from other professional organizations. For example, Agency staff responded to an inquiry from the British Columbia Veterinary Medical Association about certification of service animals to be allowed to travel on public transportation to promote consistency and understanding for the travelling public. This information was subsequently circulated to veterinarians in the province.

CanJet has incorporated accessible transportation features on its Web site to make it possible for passengers with disabilities to identify service needs at the time of reservation. This initiative will give the carrier timely information that will enable CanJet to respond in real time to the disability-related service needs of customers during their journey. This airline continues to use Agency publications in its training program and, during this reporting period, material on accessible transportation was sent for distribution to participants in a course for new reservation agents at CanJet's call centre in Bathurst, New Brunswick.

Zoom Airlines sought help with information and arrangements for accepting a reservation from a person with a cochlear implant for travel. At the request of Singapore Airlines, Agency personnel provided guidance and training in the use of a TTY for the hearing impaired at its Canadian reservation office.

As Sunwing Airlines prepared to commence operations, Agency staff met with carrier officials and made a presentation on training while providing advice on specific service issues. Working with service providers developing their services prior to rolling them out provides a unique opportunity to incorporate disability amenities as a key foundation of passenger services. This proactive work will continue in 2006.

Briefing to WestJet

WestJet provided an opportunity for Agency staff to conduct an information session to more than 20 key personnel responsible for developing procedures and company guest service policies. During the two-day presentation, information was distributed as part of the review of all Codes of Practice and regulations as well as key decisions, the Reservation Checklist, Agency and Transport Canada circulars on Passenger Seating Requirements, Passenger's Luggage (wheelchairs, batteries) and Provision of Individual Safety Briefings relating to the carriage of persons with disabilities. Subsequently, detailed written responses were prepared to address specific operational questions from participants.

Communicating with Canadians

Canadians continued to be informed of accessibility issues and Agency decisions in 2005 through news media coverage. Articles were published in major Canadian dailies, weeklies and periodicals as well as broadcasts on radio and television stations.

In 2005, the Agency continued to focus efforts on enhancing communication between persons with disabilities, travel agents, tour operators and carriers to ensure that the necessary services are identified at the time of reservation and communicated to the carrier.

At conference organizers' request, the Agency addressed the industry legal community at the Paterson MacDougall Aviation Law Day Conference in Toronto on the subject of communicating with passengers with disabilities and other regulatory matters. Agency personnel promoted its Reservation Checklist as a practical tool for ensuring that persons' accessibility needs are documented and communicated to carriers, regardless of the mode of travel.

As part of the Canadian Airports Council annual meeting, the Agency Chairman participated in a panel discussion on the impact of government policy, legislation and economic regulations on our airports.

The Agency also participed at transportation-related events such as September 14–16 Colloque sur le transport adapté au Québec, Bromont; Airports Council International and PAWS National Dog Guide Conference, Vancouver. It exhibited at such events as People in Motion, Toronto; Canadian Hard of Hearing Association Natural Sounds Conference, Kelowna; and Alliance for Equality of Blind Canadians Conference, Ottawa.

The Agency's award-winning paper "The Tapestry of Inclusion", first delivered at the 10th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled People (TRANSED) in Japan, was delivered at the Transportation Research Board's annual meeting in Washington, DC.

The Agency is an active participant in the efforts to organize the 11th TRANSED Conference being hosted by Transport Canada in Montréal in 2007. The Agency will co-chair this event and play an active role in showcasing Canadian accomplishments in accessible transportation to transportation professionals and consumers from around the world. Information about the conference is available at www.tc.gc.ca/transed2007.

The Agency contributed to the federal report on disability: "Advancing the Inclusion of Seniors with Disabilities: A Government of Canada Report" and the newly revised "Guide to Persons with Disabilities" to be delivered to homes across Canada in 2006.

The Agency also appeared before the Parliamentary Subcommittee on the Status of Persons with Disabilities of the Standing Committee on Human Resources, Skills Development, Social Development and the Status of Persons with Disabilities. It discussed current issues before the Agency and answered a variety of questions of concern to Committee members and their constituents.

Accessibility information in the form of brochures and reports distributed:

Cases before the courts

Federal Court of Appeal – Appeals Granted in 2005

VIA Rail Inc. v. Council of Canadians with Disabilities

Court File No. A-238-04

Appeal of Agency Decision Nos. 175-AT-R-2003 and 620-AT-R-2003 wherein the Agency determined that certain aspects of VIA Rail Inc.'s Renaissance passenger rail cars posed undue obstacles to the mobility of persons with disabilities and ordered corrective measures. By judgment dated March 2, 2005, the appeal was allowed.

Supreme Court of Canada – Cases Pending in 2005

Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.

Court File No. 30909

Appeal of Federal Court of Appeal judgment dated March 2, 2005, relating to the appeal of Agency Decision Nos. 175-AT-R-2003 and 620-AT-R-2003 wherein the Agency determined that certain aspects of VIA Rail Inc.'s Renaissance passenger rail cars posed undue obstacles to the mobility of persons with disabilities and ordered corrective measures. Leave to appeal was granted by the Supreme Court of Canada.

Federal Court of Appeal – Cases Pending in 2005

Linda McKay-Panos v. Air Canada and the Canadian Transportation Agency

Court File No. A-100-03

Appeal of Agency Decision No. 567-AT-A-2002 dated October 23, 2002, which determined that Ms. McKay-Panos, an obese person, did not have a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*.

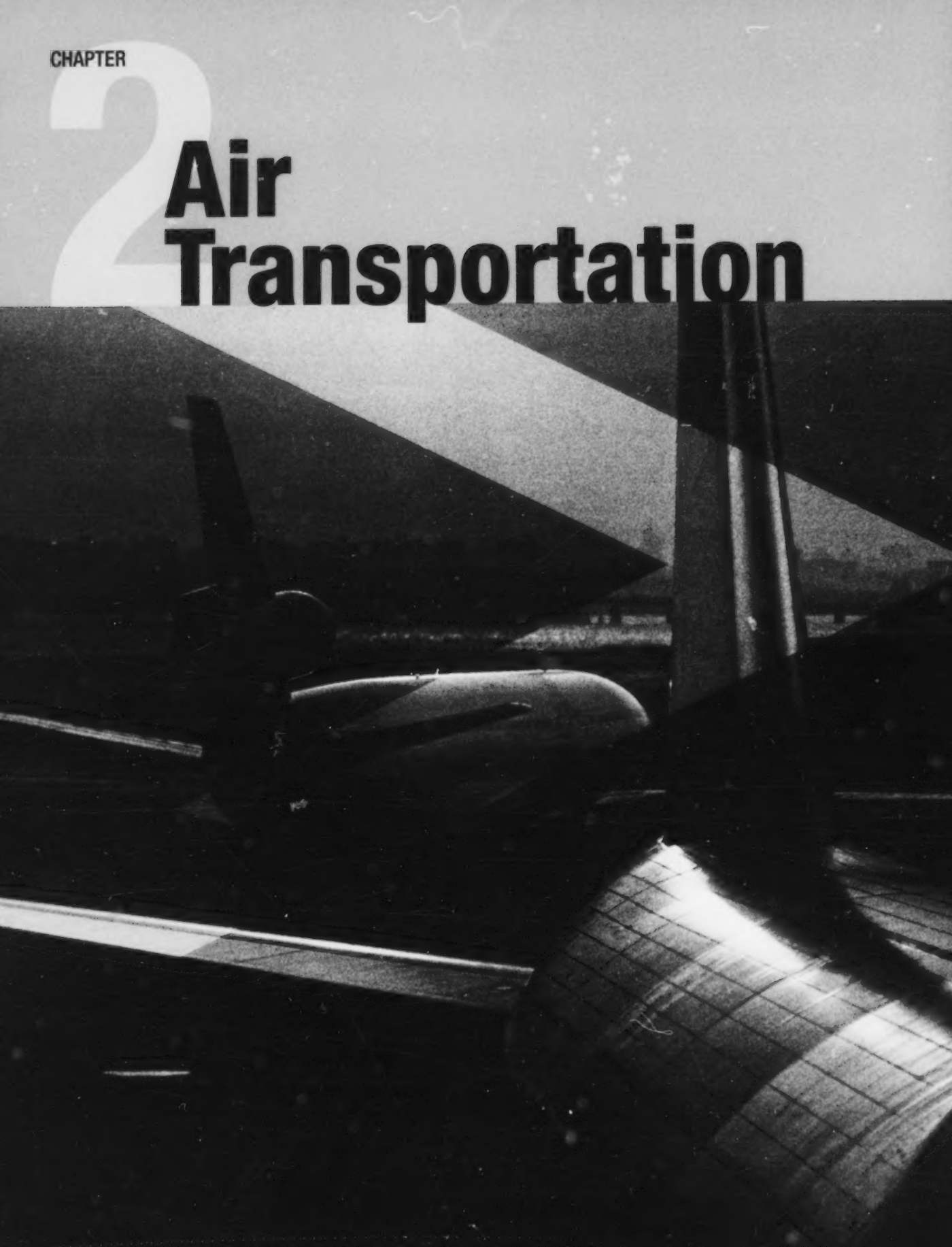
VIA Rail Canada Inc. v. Meenu Sikand and the Canadian Transportation Agency

Court File No. A-277-05

Appeal of Agency Decision No. 115-AT-R-2005 dated March 3, 2005/Order T-582-05 of the Federal Court regarding VIA's meal distribution policy.

CHAPTER 2

Air Transportation



Air Travel Complaints

On February 23, 2005, Finance Minister Ralph Goodale announced, in connection with the Canadian Government's Budget, that the position of Air Travel Complaints Commissioner would be eliminated, but that the Canadian Transportation Agency would retain responsibility for the Air Travel Complaints Program. However, Bill C-44, which would have effected this change, died on the Order Paper when the election was called on November 29, 2005.

Complaint types

Level I: Dissatisfied customer complains to the Air Travel Complaints Program without writing to the carrier first.

Level II: Dissatisfied customer complains to the Air Travel Complaints Program after a carrier fails to respond to a complaint or if the customer is not satisfied with the response received from the carrier.

In 2005, 1,337 new complaints were received by the Air Travel Complaints Program. This represents an increase of 19.4 per cent over the 1,117 received in 2004. Not all complaints received at Level I are resolved at that level; some are raised to Level II for an in-depth informal investigation. As well, some complaints are received directly at Level II. In 2005, 211 of the 685 complaints received at Level I were not resolved to the satisfaction of the complainants. At their request, this resulted in the initiation of full investigations at Level II. On the other hand, 652 complaints were sent directly to Level II for investigation. Although every attempt is made to resolve complaints in an informal manner, some are referred to the Agency for resolution through its formal quasi-judicial process. In 2005, there were seven such cases.

Complaints about Canadian air carriers

There were 663 complaints filed against Air Canada in 2005 as compared to 448 received in 2004, an increase of 48.0 per cent. This may be explained by the fact that Air Canada was no longer under court protection from its creditors in 2005, as it had emerged under a new, restructured holding company, ACE Aviation Holdings, on September 30, 2004.

The total number of complaints filed against other Canadian carriers was 362. Of particular note are the number of complaints received concerning Air Transat, Skyservice and WestJet. Complaints against Air Transat dropped from a total of 72 complaints in 2004 to 66 in 2005. Complaints against Skyservice also dropped from a total of 90 in 2004 to 51 in 2005. On the other hand, complaints about WestJet increased from 12 in 2004 to 22 in 2005.

Note: Statistics in all tables in the "Air Travel Complaints" section may vary slightly from the previous reporting period due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.

Complaints about Canadian carriers in 2005

	Jan. 1 to June 30	July 1 to Dec. 31	Total
Air Canada (including Jazz)	330	333	663
Air Transat	38	28	66
Skyservice	31	20	51
Zoom	12	19	31
WestJet	9	13	22
Canjet	4	7	11
Other*	155	26	181
Total	**579**	**446**	**1,025**

* Includes totals for Jetsgo which ceased operations on March 11, 2005.

Note: Multiple air carrier complaints are counted for each carrier involved.

A missed flight refund

A married couple obtained their boarding passes at the Air Transat check-in counter for their Toronto to Fort Lauderdale flight and then proceeded through U.S. Customs and Immigration. Immediately after they completed the formalities, an Air Transat agent informed them that they were too late to board their flight. Because the next flight was three days later, they opted to purchase two one-way tickets on American Airlines at a total cost of $453.58. When they complained to Air Transat, their request for a refund was denied. They then asked the Air Travel Complaints Program to intervene on their behalf.

Agency staff demonstrated to Air Transat that the couple had complied with its tariff provisions when they checked in more than 45 minutes prior to departure. As a result, Air Transat refunded them the cost of the American Airlines tickets totalling $453.58.

Complaints about foreign air carriers

The number of complaints received concerning foreign air carriers increased by 21.0 per cent, from 195 in 2004 to 236 in 2005.

Complaints about foreign carriers in 2005

	Jan. 1 to June 30	July 1 to Dec. 31	Total
British Airways	9	13	22
KLM	8	6	14
Air France	6	7	13
BWIA	10	3	13
American Airlines	5	6	11
Cubana	6	5	11
Lufthansa	8	3	11
Royal Air Maroc	5	4	9
United	4	4	8
US Airways	5	2	7
America West	4	2	6
Cathay Pacific	4	2	6
Other	51	54	105
Total	**125**	**111**	**236**

Note: Multiple air carrier complaints are counted for each carrier involved.

Compensation for a lost bag

A woman travelled with her infant from Montréal to Marrakech, Morocco, via Casablanca, on Royal Air Maroc. When she arrived at her destination, her luggage was missing. She spent much of her vacation travelling back and forth from her hotel to the airport to retrieve her bag, but was unsuccessful.

She complained to Royal Air Maroc seeking compensation. Royal Air Maroc agreed to provide US$640 in compensation for her lost baggage (the Warsaw Convention *limit) and also offered a goodwill gesture of US$200 for the inconvenience. The complainant was seeking CAN$3,000 in compensation and asked the Air Travel Complaints Program to intervene on her behalf.*

Agency staff told Royal Air Maroc that international baggage claim limits under the Montreal Convention *applied in this complaint, and not the* Warsaw Convention. *As a result, Royal Air Maroc changed its US$640 compensation to CAN$1,900.*

Types of complaint issues received in 2005

The Air Travel Complaints Program received complaints that dealt with 3,475 issues in 2005 as compared to 2,500 in 2004 (39.0 per cent increase). The top four issues raised by the travelling public were quality of service, flight disruptions, baggage and ticketing. The total number of complaints, in all four cases, exceeded the numbers received during the previous year. Quality of service issues, which comprise 44.0 per cent of the total number of issues, increased to a total of 1,529 from 962 in 2004, representing a 58.9 per cent increase. During the same period, complaints concerning flight disruptions, representing 17.2 per cent of the total number of issues, increased to 597 from 446, an increase of 33.9 per cent. Similarly, baggage issues, comprising 15.4 per cent of issues, increased to 536 from 336, an increase of 59.5 per cent while ticketing issues, representing 6.6 per cent of the total number of issues, increased 2.7 per cent to 230 from 224.

Complaint issues – All carriers in 2005

	Jan. 1 to June 30	July 1 to Dec. 31	Total
Quality of service	827	702	1,529
Flight disruptions	371	226	597
Baggage	305	231	536
Ticketing	130	100	230
Reservations	71	63	134
Safety	60	56	116
Denied boarding	39	53	92
Refusal to transport	45	34	79
Frequent Flyer Program	42	35	77
Other	52	33	85
Total	**1,942**	**1,533**	**3,475**

Satisfaction level

The satisfaction rate of those complainants who were fully or partially satisfied after the closure of their file at Level I was 97.6 per cent in 2005 as compared to 96.0 per cent in 2004, and was 62.1 per cent in 2005 compared to 53.5 per cent in 2004 for files closed at Level II.

Hurricane victims finally compensated

A couple with two small children were on vacation in Grenada and were stranded when their Zoom return flight was cancelled because of Hurricane Ivan. They found themselves in an emergency situation, without adequate food, clean water or other necessities. They returned to Toronto, via Barbados, at their own expense because they were unable to wait for Zoom and were unsure when the carrier would return for them.

When the couple tried to obtain a refund from Zoom for the Air Canada tickets they had purchased, they were told that the carrier was not responsible since the flight cancellation was due to a "force majeure" event – an event that cannot reasonably be anticipated or controlled. The carrier said that they should have waited for Zoom to transport them out of Grenada. After sending a letter to Zoom and receiving no response, the woman sought assistance from the Agency's Air Travel Complaints Program.

After program staff intervened, Zoom gave the complainant a cheque for $1,268, the full refund of the Zoom tickets.

Air Canada Stay Order

The Agency was unable to deal with air travel complaints against Air Canada between April 1, 2003, and October 1, 2004, because of a Stay Order issued by the Ontario Superior Court of Justice. The Order stipulated that no action could be taken regarding Air Canada or its affiliates without their agreement.

The air carrier subsequently filed letters with the Agency on December 23 and 30, 2004, and on January 6, 2005, stating its position that all complaints against Air Canada and its subsidiaries where the incident occurred on or before April 1, 2003, were extinguished because of a separate Sanction Order made by the Ontario Superior Court on August 23, 2004. The Agency disagreed and filed a motion on February 14, 2005, with the Ontario Superior Court seeking a ruling that the Sanction Order did not extinguish those complaints. For a time, the Agency did not proceed with the disputed cases. On June 30, 2005, it decided not to pursue its motion on the Sanction Order before the Ontario Superior Court of Justice and to continue considering the affected applications.

Jetsgo

The Canadian Transportation Agency, like everyone else, was caught by surprise when Jetsgo announced its decision to cease operations on March 11, 2005. As a result of Jetsgo's announcement, numerous articles and reports in the news media across Canada and elsewhere suggested that consumers contact the Agency for information and advice.

Although there was little the Agency could do to help stranded travellers on that date, it took immediate action to provide timely advice to Jetsgo ticket holders about their options, rights and recourse, and to refer them to the appropriate organizations for immediate help. The Agency issued a news

release and posted a special Jetsgo page on its Web site, which was updated regularly. The number of call centre employees was more than tripled to answer questions from Jetsgo ticket holders. Staff also responded in writing, either by letter or by e-mail, to nearly 800 individuals who had filed complaints with the Agency in the month following Jetsgo's cessation of operations. As well, the Agency took steps to ensure that priority was given to air carriers seeking charter permits to provide alternate transportation to Jetsgo's stranded charter passengers.

A Jetsgo passenger made this comment regarding the Agency's assistance: "Thanks very much for your timely reply. It helped us out a lot when no one else seemed to care. I never even heard of the Canadian Transportation Agency before and I'm very appreciative of your guidance. Mentioning the Agency really made (them) more attentive."

Call centre rings in record numbers

A total of 133,804 calls were made to the Agency's call centre in a 12-hour period on March 11, 2005, the day Jetsgo ceased operation, setting a new record for the number of calls to a single government organization in one day. (Not included in that number were another 4,000 calls made before the call centre opened that morning.)

Tariffs

Air carriers operating a publicly-available air service in Canada are required to publish a tariff, setting out their terms and conditions of carriage, fares, rates and charges. These tariffs must be made available to the public on request. Air carriers operating international services to and from Canada must file their tariffs with the Agency. Two exceptions are carriers operating between Canada and the United States, and between Canada and Germany, which are required to file only their general terms and conditions of carriage. Upon application, the Agency may also grant exemptions from the filing requirement for international charter rates.

Agency staff reviews international tariffs and amendments to ensure they are consistent with Canadian law and the applicable bilateral agreements. In 2005, the Agency received 19,622 tariff submissions from airlines proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs on statutory notice. In addition, the Agency received 8,090 special requests to amend tariffs on other than statutory notice. Ninety-eight per cent of the tariff submissions were received and processed electronically, thus accelerating the filing process and giving airlines increased flexibility.

In 2005, Agency staff responded to 36 inquiries; successfully resolved seven inter-carrier disputes; referred 32 tariff applications to Agency Members for a formal decision; and completed 22 investigations, nine relating to allegations that a carrier had failed to respect its tariff and 13 regarding allegations that a carrier's tariff was unjust or unreasonable.

Third carrier to honour Travel Way tickets

On January 12, 2005, Lufthansa became the third air carrier directed by the Agency to take corrective measures after it refused to transport persons presenting valid tickets issued by Travel Way Services, a former travel agency located in the Toronto area that had

allegedly not remitted funds it had collected to the carriers.

On April 29, 2003, the Agency directed KLM and Northwest Airlines to take corrective measures after determining that, by failing to honour tickets issued by Travel Way, both carriers had not applied their respective tariffs. On June 23, 2004, the Federal Court of Appeal dismissed an appeal by KLM and Northwest of the Agency decision.

The Agency reactivated its investigation regarding Lufthansa tickets sold by Travel Way after the Federal Court dismissed the KLM/Northwest Airlines appeal. Lufthansa subsequently indicated it was prepared to settle with passengers on the same terms as the Agency's KLM/Northwest decision.

Lufthansa was directed to provide one of the two following options to ticket holders, unless the carrier could clearly demonstrate that passengers knowingly engaged in fraudulent activities relating to the issuance of the Travel Way tickets:

- transportation, at no additional charge, to the destinations set out in the original tickets issued by Travel Way within one year of the date of the Agency Order, and upon presentation of the original tickets; or
- a reimbursement for the tickets.

The Agency further directed Lufthansa to pay compensation for any expense incurred by a person as a result of the carrier's failure to apply the specific provisions of its tariff.

Refund ordered for unused tickets

On June 22, 2005, the Agency directed Lufthansa to take corrective measures because it failed to comply with its tariff when it refused to refund tickets purchased through a travel agency that had unexpectedly closed.

The Agency ordered Lufthansa to pay a total of $13,455 to nine people who bought tickets through Ideal Tours in Vancouver, unless the carrier could clearly demonstrate to the Agency that specific ticket holders had engaged in fraudulent activities relating to the issuance of the tickets.

The Agency also directed the air carrier to pay compensation for any expense incurred by a person as a result of the carrier's failure to apply the specific provisions of its tariff.

In determining the appropriate corrective measures to be taken, the Agency stated that "an overriding consideration ... is an air carrier's obligation to oversee and control the sale of its tickets, and to ensure that persons purchasing tickets in good faith not be penalized because of the failure by the carrier to properly manage its ticket distribution network."

Lufthansa tickets were obtained through Ideal Tours in January 2003 by an individual acting on behalf of 16 persons travelling between Vancouver and Jeddah, Saudi Arabia. Ideal Tours is alleged to have failed to forward the money paid for these tickets to Skylink and WorldPlus, the travel wholesalers that actually had issued the tickets.

Seven members of the group travelled as planned, but the other nine were unable to do so because of Saudi Arabian visa restrictions. The individual sought refunds from Ideal Tours for the nine unused tickets, but found that the travel agency had closed. He then sought compensation from Lufthansa. Lufthansa rejected the claim, stating that Ideal Tours was not at the time acting as its agent and had no authority to issue tickets or to act in any other way on Lufthansa's behalf.

The Agency found, after completing its investigation, that the Ideal Tours' tickets were valid because they were issued not by Ideal Tours, but by authorized intermediary agents. The Agency observed that Lufthansa had considered the tickets valid when it had allowed some of the party to travel.

Lufthansa had subsequently applied for leave to appeal with the Federal Court of Appeal, which was granted. Proceedings before the Court are expected in 2006.

Free baggage allowance

On December 23, 2005, the Agency issued a decision rejecting a complaint filed against Air Canada regarding its reduction of the free baggage allowance from 70 lbs to 50 lbs. The Agency had to determine whether this new term and condition was "unreasonable", "unduly discriminatory" or "unjustly discriminatory". The complainant submitted that the reduced weight limit may cause a hardship for some business travellers who travel with samples, equipment, etc. Given that Air Canada's reduced allowance applies to all passengers purchasing Economy Class Fares, the Agency found no evidence of discrimination.

The Agency was of the opinion that, generally, air carriers should have the flexibility to price their services as they see fit, subject to legislative or regulatory constraints. The Agency felt that Air Canada's reduction in the free baggage allowance was a legitimate means for the carrier to offset increased costs of operation, while applying a free allowance that still accommodates many travellers.

British Airways

On December 30, 2005, the Agency issued a cease and desist order to British Airways after the air carrier contravened on numerous occasions the terms of the bilateral air agreement signed between the Government of Canada and the Government of the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, as well as the Canadian *Air Transportation Regulations*. British Airways was ordered to:

- cease and desist from filing fares on less than statutory notice unless the Agency had previously agreed to it;
- cease and desist from offering or charging tolls that had been rejected by the Agency; and
- remove all tariff revisions that had been rejected by the Agency.

In its order, the Agency said that "British Airways' contraventions of the [Canadian] *Air Transportation Regulations* disrespect the rules agreed upon in various bilateral agreements with respect to the filing of tariffs, thereby undermining the competitive forces in place for all carriers, giving British Airways a competitive advantage."

As aeronautical authority for Canada, it is within the Agency's mandate to ensure that the terms of the various air transport agreements are respected by the air carriers. The Agency's action is to ensure that, to the extent possible, air carriers are allowed to

compete equally and fairly, to the ultimate benefit of consumers.

Canadian ownership and control

To be considered Canadian owned and controlled, an air carrier must be incorporated in Canada; at least 75 per cent of its voting interests must be owned and controlled by Canadians; and it must be controlled in fact by Canadians.

In 2005, the Agency completed 94 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate, or licensees already operating, domestic or international air services met Canadian ownership requirements. Seven reviews involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or there were non-Canadian minority shareholders or business associates who might have exercised control over the applicant. The Agency denied four applicants on the basis that they would not be Canadian.

Late in 2004, Transat A.T., which wholly owns the air carrier Air Transat, proposed to restructure its share capital. Transat A.T. had requested that the Agency make a determination as to whether its proposal would allow Air Transat to continue to meet the Canadian ownership and control requirements as defined in subsection 55(1) of the *Canada Transportation Act*. The proposed restructuring of its share capital would mean that the vote attached to each variable voting share, to be held by non-Canadians, would, in appropriate circumstances, carry a fraction of one vote to ensure that Canadians would always exercise at least 75 per cent of all votes cast at meetings of shareholders. The Agency issued a decision on January 20, 2005, stating that the proposed restructuring of the share capital of Transat A.T. would continue to meet the Canadian ownership and control requirements as defined in the *Canada Transportation Act*.

On May 9, 2005, the Agency received a proposal from WestJet Airlines, which wholly owns the air carrier WestJet, to restructure its share capital. WestJet Airlines' share capital restructuring would be similar to the restructurings of the parent companies of Air Canada and Air Transat, which the Agency approved on September 3, 2004, and January 20, 2005, respectively. The Agency issued a decision on August 4, 2005, stating that WestJet Airlines and WestJet would continue to meet the Canadian ownership and control requirements as defined in the *Canada Transportation Act*.

Financial fitness

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet financial requirements according to the *Canada Transportation Act* and the *Air Transportation Regulations*. Applicants must prove they have enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for 90 days. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit and have a reasonable chance of success, which minimizes disruptions in service and protects consumers. In 2005, the Agency completed three such financial fitness reviews.

Enforcement

To ensure compliance with Canadian law, the Agency's enforcement staff across the country conducts periodic inspections of Canadian-based licensees and of passenger terminals that fall under the Agency's purview. Agency staff also investigates allegations that companies and individuals are operating in

contravention of the *Canada Transportation Act* and related regulations. Sanctions for non-compliance range from the assessment of an administrative monetary penalty, through cease and desist orders and formal reprimands, up to and including licence suspension or cancellation.

The Administrative Monetary Penalties Program provides for a formal warning for a first offence to give air carriers an opportunity to take corrective action, except in the case of carriers that operate without a licence, insurance or an appropriate aviation document. A subsequent contravention of the same provision of the Act or regulations is subject to a maximum penalty of $5,000 for an individual and $25,000 for a corporation.

In 2005, the Agency initiated 236 on-site inspections of Canadian-based air carriers and 36 inspections of passenger terminal operators. The Agency also conducted 15 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada, and identified seven contraventions. The Agency issued seven warnings, none of which was appealed, and seven notices of violation to air carriers operating publicly available air services without holding a valid licence or a valid Canadian aviation document. Of the 64 informal warnings issued for minor contraventions, 51 were issued to air carriers and 13 to passenger terminal operators.

Consumer alert issued about unlicensed airline

On June 21, 2005, the Canadian Transportation Agency issued a cease and desist order to Akwaaba Airlines & Tours and Ahenfo Airlines to stop advertising and selling air transportation services between Toronto and Accra, Ghana, without proper authorization for the flights in question. The airlines had no licence from the Agency, therefore no authority to operate an air service to or from Canada.

After a query from the public, the Agency immediately launched an investigation, taking swift action to protect the public interest, with cooperation from the Travel Industry Council of Ontario (TICO), the Peel Regional Police, and the U.S. Department of Transportation.

The Agency issued a news release to alert travellers about Akwaaba Airlines, explained the cease and desist order, and invited anyone who had paid Akwaaba Airlines for transportation to contact the Agency.

Within a few days, Akwaaba Airlines provided a full refund to each Canadian who had contacted the Agency. Agency staff also received inquiries from U.S. citizens who had purchased tickets from Akwaaba and had read about the Agency's cease and desist order on its Web site. Agency staff assisted the U.S. Department of Transportation in the conduct of its investigation.

Surcharges

The Agency continued to be concerned in 2005 that the use of surcharges limits a consumer's ability to compare air fares, because the advertised price does not usually disclose the true price at the time of purchase. The Agency maintains that surcharges should be used only as a temporary measure to respond to unforeseen and unavoidable increases in carrier costs. Through its decisions, the Agency has continued to urge air carriers to incorporate extra charges into their air fares.

In 2005, the fluctuating price of fuel led the Agency to accept a need for fuel surcharges in the short term, specifically until March 31, 2006. The Agency will review the situation as needed.

In addition, Air Canada reacted to rising fuel costs by introducing a number of new measures including:

- changing the way pets can be carried by air. Now, pets must be carried as cargo if the combined weight of pet and kennel exceeds 70 lbs. Previously, they would have accompanied the passenger as baggage; and
- reducing the free baggage allowance and increasing fees for overweight luggage and extra bags. WestJet later followed Air Canada's lead.

In 2005, various air carriers also proposed applying insurance surcharges to recover higher insurance costs. The Agency was not persuaded that higher insurance costs represented an unforeseen and unavoidable increase in carrier costs. The Agency stayed the proposed surcharges pending an investigation and required carriers to explain the surcharges. All carriers subsequently withdrew the surcharge proposals.

The Agency examined the matter of security surcharges following a complaint by the Canadian Standard Travel Agent Registry. The Registry alleged that it was unreasonable for Northwest Airlines and KLM to continue to impose a security surcharge of $12.50 on passengers departing from Canadian airports (except those travelling to or from the United States), despite the fact that, as of April 1, 2002, the Government of Canada had assumed responsibility for the management, implementation and costs of airport security services, and that the Air Travellers Security Charge applies to all ticket sales in Canada.

As a result of its investigation, the Agency found it unreasonable for the carriers not to have placed an expiry date on the security surcharges and that they were in contravention of the Agency's requirement that surcharges be a temporary measure.

The Agency also found that the carriers did not provide substantive evidence to demonstrate why costs associated with security should not be reflected in base fare levels, rather than in surcharges. In response to the Agency's investigation, KLM and Northwest withdrew their security surcharges and other carriers followed suit.

Pricing

Upon complaint, the Agency may conduct an investigation and order certain remedial action against an air carrier if it determines that passenger fares or cargo rates published or offered on non-competitive airline routes within Canada are unreasonable or that the range of fares or rates offered on these routes is inadequate.

In 2005, the Agency concluded an investigation of an airline pricing complaint regarding an allegedly unreasonable fare offered by an air carrier on a non-competitive route within the country. The Agency found that the specific fare in question was not unreasonable, and that the range of fares offered on the route was not inadequate when compared to the fares offered by the carrier on similar, competitive domestic services.

Licensing

The Agency licenses Canadian air carriers to transport passengers or cargo within Canada. It also licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled (charter) international air services to and from Canada. In 2005, the Agency processed 1,369 air licensing activities, which included applications for new licences, suspensions, cancellations and reinstatements.

A licence applicant must have adequate liability insurance and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. If an applicant proposes to operate commercial air services as a Canadian air carrier, it must prove that it is Canadian owned and controlled. Also, if a Canadian applicant proposes to use medium-sized or large passenger aircraft, it must meet certain financial requirements.

Air carriers holding Agency licenses by nationality

	as of December 31, 2004	as of December 31, 2005
Canadian	837	814
U.S.	704	691
Other	121	128

Licence authorities held by nationality

	Canadian					United States	Other	Total
	Aircraft type							
Services	Small	Medium	Large	All-cargo	**Total**			
Domestic	792	18	15	32	857			857
Non-scheduled international	358	17	15	24	414	681	101	1,196
Scheduled international	15	30	94	16	155	48	68	271
Total December 31, 2005*								**2,324**

**For comparison, the total on December 31, 2004, was 2,359.*

If the Agency determines that a licensee no longer meets the licensing requirements, the licence will be suspended or cancelled. The Agency may also suspend or cancel a licence at the request of the licensee (air carriers with seasonal operations to hunting or fishing lodges often make such requests).

Air licensing activities

	Completed in 2004	Completed in 2005
Applications for:		
New licences	166	200
Amendment of licences	67	98
Suspensions	242	202
Cancellations	67	67
Reinstatements	59	36
Exemptions/rulings	181	193
Other	2	4
Agency initiated:		
Suspensions	231	315
Cancellations	88	125
Reinstatements	74	122
Total	**1,177**	**1,362**

Of the 200 applications for new licences received in 2005, 30 were denied, 14 were withdrawn and 156 resulted in a licence being issued. Of those, nine licences were issued to the following six Canadian applicants for the operation of an air service using large aircraft (seating capacity of at least 90 passengers):

- Air Transat: licences for scheduled international services between Canada and Greece.
- Air Canada: licence for scheduled international services between Canada and Israel.
- Flair Airlines: licences for domestic and non-scheduled international services.
- Canjet Airlines: licence for scheduled international services between Canada and the Dominican Republic.
- Skyservice: licence for scheduled international services between Canada and Russia.

- Sunwing Airlines: licences for domestic and non-scheduled international services.

The Agency denied the following licence applications as they did not meet the requirements of the *Canada Transportation Act*:

- Air Canada: licence for scheduled international services between Canada and Lebanon.
- Canadian Airlines Alliance: licences for domestic and non-scheduled international services.
- Jetsgo: licence for scheduled international services between Canada and the Dominican Republic.
- Platinum Jet Air: licences for domestic, non-scheduled international, and scheduled international services between Canada and the United States.

The Agency also granted 21 exemptions to section 59 of the *Canada Transportation Act*, which prohibits selling services prior to holding a licence.

Air Canada – domestic all-cargo licence

In June 2005, Air Canada applied for a licence to operate a domestic service using all-cargo aircraft. It also applied for permission to use aircraft and flight crews, commonly called a "wet lease", provided by World Airways and by Gemini Air Cargo. During pleadings concerning the wet lease applications, Cargojet alleged that Air Canada had offered and sold domestic all-cargo services in Canada before obtaining a licence, contrary to section 59 of the *Canada Transportation Act*. Following further inquiries, an investigation was initiated by the Agency and a report was presented to the Agency Panel on November 1, 2005, with Air Canada being provided an opportunity to comment. At year end, the Agency was reviewing and analysing Air Canada's comments before rendering a decision on the airline's licence application.

Charters

An international charter air service is a non-scheduled international service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must get an Agency program permit or authorization to operate charter flights from Canada to a foreign country. For certain types of charter flights, carriers must obtain financial guarantees to protect advance payments by the charter customer.

Sometimes, carriers are asked on short notice to provide a flight outside the Agency's normal working hours. Because Agency authorization is needed before the flight departure, the Agency operates a 24-hour emergency telephone service. In 2005, the Agency handled 523 emergency situations, 145 of them requiring approval by Agency Members.

Charter permits issued (Canadian and foreign originating)

	2004	2005
Passengers non-resaleable entity charters	113	146
Cargo non-resaleable entity charters	216	301
Passengers resaleable	1,482	1,478
Total	**1,811**	**1,925**
Additional statistics		
Exemptions granted to the charter regulations	1,014	1,222
Amendments to charter permits	796	680

Note: The format of the "Charter permits issued" and "Charter flight notifications" tables has been modified from the format used in the 2004 Annual Report in order to better illustrate the nature of the charter types.

Charter flight notifications

	2004	2005
Transborder charters:		
Canadian originating (non-resaleable passenger)	556*	315
Canadian originating (cargo)	188*	152
United States originating (passenger)	626	432
United States originating (cargo)	512	548
Foreign originating (passenger)	175	161
Foreign originating (cargo)	6	6
Total	**2,063**	**1,614**

* Restated to include post-facto flight notifications received after the publication of the 2004 Annual Report.

Agreements

The Agency participates in negotiating air transport agreements with other countries, along with officials from Transport Canada and International Trade Canada. Negotiations include discussions about the cities that may be served, the capacity that may be offered and pricing rules. Once an agreement is established, the Agency, as the designated aeronautical authority for Canada, administers the provisions related to economic licensing and regulation within its jurisdiction.

In 2005, Canada had 75 bilateral air agreements and arrangements, which provide the legal basis for regulating international air services with other governments, and establish traffic rights for each country. During the year, Agency staff participated in negotiations with nine countries. These included successful negotiations with Guyana to establish a new agreement; with the United States, China, India and Greece to expand the opportunities for carriers to operate more frequent services to additional points; and the conclusion of negotiations by correspondence with Israel and Singapore.

Canada and the United States negotiated amendments to the agreement signed by the two countries in 1995. The changes, which are scheduled to come into effect on September 1, 2006, further liberalize one of the largest air transportation markets in the world. Potential benefits for Canada include: greater access for Canadian passenger and cargo carriers to the U.S. market with the ability to integrate services to the United States with those to third countries; increased pricing flexibility for Canadian and U.S. carriers; more options for Canadian airports to attract U.S. carriers; and more options for shippers and consumers.

A new agreement with China provides for a three fold increase in permitted passenger and cargo flights to be operated by more airlines between more city pairs and under more flexible conditions. Expanding air service to China gives Canadians and Canadian business new opportunities to increase their presence in this dynamic market. The agreement also contains strong aviation safety and security provisions.

Agreement was reached with India to expand capacity to be sold and points to be served by Indian and Canadian air carriers. Access to additional points in India for Canadian air carriers and to points in Canada for Indian air carriers, to be served with own aircraft or through code-sharing with other air carriers, coupled with a substantial increase in the flights to be permitted, is the first step in further expansion of services for a rapidly growing market.

The bilateral air agreement with Greece was amended. The amendments quadrupled capacity for direct flights between Canada and Greece, expanded route and code share opportunities, liberalized the regime for regulating tariffs, and increased the number of carriers that can be designated for scheduled service for each country from one to two.

The new bilateral air agreement with Guyana will allow scheduled air services to be operated between Canada and Guyana, potentially resulting in enhanced transportation options for air travellers and shippers. Prior to this agreement, air services between Canada and Guyana could operate on a charter basis only.

Although some opportunities were opened by negotiating new rights under bilateral air agreements, air carriers further expanded their opportunities through code share

arrangements, that is, by one air carrier selling transportation under its own name on flights operated by other air carriers. In other cases, air carriers sought Agency approval to be able to lease aircraft with flight crew from other air carriers. In 2005, Air Canada began operating international all-cargo services using aircraft with flight crew provided by the U.S. air carriers World Airways and Gemini Air Cargo.

In addition to approving marketing arrangements, the Agency provides competitive opportunities by granting permission to operate extra flights and by considering temporary extra-bilateral authorities to operate services not provided for under bilateral air agreements or arrangements. An example of these is the authority granted for a Canadian airline and a Colombian airline to operate scheduled services between Canada and Colombia although there is no bilateral agreement in place. Similarly, Asiana Airlines and Korean Air Lines were again granted extra-bilateral authority to operate additional all-cargo services between points in Canada and Korea.

In 2005, the Agency addressed 115 applications relating to bilateral air agreements and arrangements, 61 of which concerned code sharing or the leasing of aircraft with flight crews. Of the total number of applications addressed, 45 dealt with applications for extra-bilateral authorities involving such matters as code sharing, the provision of fifth-freedom services, extra capacity and the provision of air services to specific cities.

Communicating with Canadians

The Canadian Transportation Agency participates in major events and conferences related to air transportation as they provide excellent opportunities to meet and exchange views with key stakeholders involved in aviation around the country. Some of the most important events in which the Agency took part in 2005 included: the "Open Skies Forum" put together by the Canadian Airports Council in February in Ottawa; the Annual Canadian Aviation Safety Seminar which took place in April in Vancouver; and the conference organized by the Air Transport Association of Canada in November in Montréal.

From time to time, Agency representatives are invited to make presentations to various audiences concerning the Agency's role and mandate. Marian L. Robson, the Chairman and Chief Executive Officer of the Agency, made one such presentation in April to the Air Law section of the BC Branch of the Canadian Bar Association in Vancouver; and another one, as a panelist, at the Canadian Airports Council's annual management conference in November in Ottawa. Gavin Currie, Director General, Air and Accessible Transportation Branch, gave a paper and participated in a panel discussion at the American Bar Association Forum on Air and Space Law in October in Montréal. David Western, Director of Tariffs, Complaints and Enforcement, spoke about the Agency and its Air Travel Complaints Program at the Travel Law Day Conference that took place in November in Toronto.

During 2005, the Agency's call centre answered 9,148 calls and distributed 15,669 copies of the *Fly Smart* booklet. A revised edition of *Fly Smart* will be issued early in 2006. This free pocket-size booklet offers useful hints about air travel on topics such as air fares, reservations, ticketing, baggage, delays and cancellations, as well as security and safety. It is available on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca).

Finally, the Agency had 270 contacts with news media regarding air matters in 2005, an increase of 42.9 per cent from 2004. Six news releases were issued on major air matters that the Agency dealt with during the year.

Cases before the courts

Federal Court of Appeal – Case pending in 2005

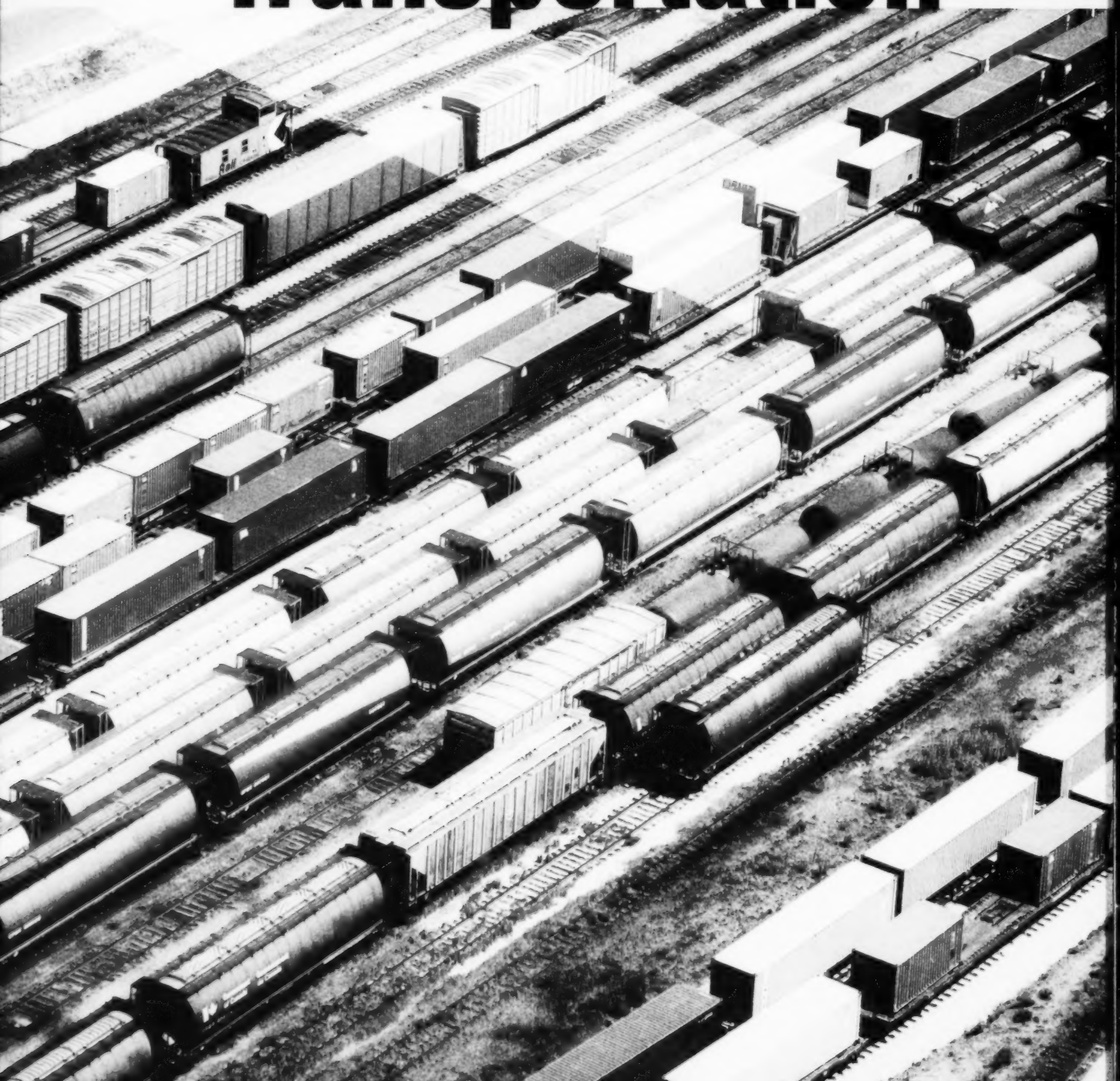
Lufthansa German Airlines v. Canadian Transportation Agency and Mohammed Omar Satari

Court File No. A-658-05

Appeal of Agency Decision No. 388-C-A-2005 dated June 22, 2005, in the matter of a complaint filed by Mohammed Omar Satari concerning the refusal by Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines) to refund certain tickets issued for travel between points in Canada and points outside Canada. Leave to appeal was granted by the Federal Court of Appeal.

CHAPTER

Rail Transportation



Transit time agreement

The Canadian Transportation Agency's role as economic regulator of railways under federal jurisdiction expanded considerably in 2005 with the Canadian National Railway Company (CN)'s acquisition of BC Rail in the previous year. The purchase of BC Rail, the third largest railway in Canada with 2,300 kilometres of track, increased the size of the federal railway system, and gave the Agency a new monitoring responsibility.

In response to concerns from shippers, the Competition Tribunal, in approving the deal, set a requirement that the Agency monitor the transit times for CN to deliver railway cars along the former BC Rail lines from northern British Columbia to Vancouver interchanges, when shippers are using only CN service to deliver their goods and when their loads are being switched to competing railways. The Agency must carry out comparative analyses of CN transit times and benchmark BC Rail times from five zones in Northern BC to the Vancouver area and it must submit reports on a regular basis to CN, connecting carriers in Vancouver and to the Competition Bureau. In 2005, the Agency issued its first Transit Time Report covering the first two quarters.

Interswitching

Subsection 128(1) of the *Canada Transportation Act* stipulates that the Agency may make regulations prescribing terms and conditions governing the interswitching of rail traffic. According to the Act, any person can request a local railway to interswitch its traffic, at a rate provided for in the *Railway Interswitching Regulations,* to a connecting railway carrier if its point of origin or destination is within the interswitching limit of a 30-kilometre radius from an interchange. Subsection 128(5) of the Act requires the Agency to review the Regulations as warranted, and also at a minimum of five-year intervals.

The Agency made several amendments to the Regulations which came into force in 2004. The most significant of these was a reduction in interswitching rates. The Agency also amended section 8 of the Regulations, which was found to be at odds with the *Canada Transportation Act* by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations (SJC). The SJC is of the opinion that the statutory authority granted to the Agency by section 128 of the Act extends to prescribing interswitching rates, not maximum rates. Section 8 was therefore revised to make it consistent with the current Act by prescribing a specific interswitching rate for each distance zone and by deleting the reference to interswitching rates being considered as maximum rates.

Other amendments to the Regulations were made to ensure that they accurately reflect the legislative changes to the interswitching provisions introduced with the repeal of the *National Transportation Act, 1987,* which was replaced by the *Canada Transportation Act* in 1996.

In 2005, the Agency reviewed the changes to interswitching costs for the railways and determined that no changes were necessary to the existing interswitching rates. The Agency continued to consult with interested parties on issues such as the car block sizes and the contribution to fixed costs.

Level of service

No new level-of-service complaints were filed with the Canadian Transportation Agency in 2005. However, the Agency did see the resolution of several complaints from the previous year.

In 2004, Wabush Mines Inc. (Wabush) had filed a level-of-service complaint against the Quebec North Shore and Labrador Railway Company (QNSL), seeking an order directing the carrier to issue a tariff pursuant to section 118 of the *Canada Transportation Act* and to maintain an adequate level of service between Wabush Lake and Arnaud Junction under section 116 of the Act.

As part of its complaint, Wabush also made requests for interim relief. Specifically, Wabush sought:

- an interim order requiring QNSL to continue to haul its traffic from Wabush Lake Junction to Ross Bay Junction on a non-scheduled basis at the rate then charged by QNSL or any other rate the Canadian Transportation Agency determined to be fair and reasonable; and
- an interim order prohibiting QNSL from imposing the new proposed scheduled service between Ross Bay Junction and Arnaud Junction, and requiring QNSL to continue to haul its traffic when tendered at the rate then charged by QNSL or any other such rate that the Agency determined to be fair and reasonable.

The Agency granted Wabush's requests for interim relief after determining that Wabush met a three-part test to obtain such relief. Accordingly, the Agency ordered QNSL to continue to provide Wabush with the same non-scheduled railway service that it had always provided between Wabush Lake Junction and Ross Bay Junction at a maximum rate specified by the Agency, and to continue to provide Wabush with the same non-scheduled railway service it had always provided between Ross Bay Junction and Arnaud Junction at the maximum rates provided in QNSL's tariff.

During 2005, Wabush and QNSL reached an agreement and Wabush subsequently withdrew the level-of-service complaint against the QNSL.

Several level-of-service complaints against the Canadian Pacific Railway Company (CPR) were brought before the Agency by grain producers and producer groups during 2004. The complaints dealt with disparities between what the grain tonnage producers claimed they had loaded into the railcars and the unload weights credited to them by CPR at the destination terminals. These complaints were successfully resolved through the Agency's mediation program in 2005.

Final offer arbitration

When shippers and carriers are unable to resolve disputes on their own, they can apply to the Agency for final offer arbitration (FOA), which is a confidential method of settling a matter through an independent arbitrator or a panel of three arbitrators.

Prior to Agency referral of a case to an arbitrator, the Agency ensures that the shipper's request for FOA is complete and that the shipper has notified the carrier of its intention to use FOA. The Agency may also assist the parties in selecting an arbitrator and may provide administrative, legal and technical advice to the arbitrator when requested.

In 2005, the Agency was considering an application for arbitration which had been made in 2004. However, before the Agency decision was issued, the parties involved announced that they had reached a settlement in their dispute.

In a joint news release, CPR and Fording Canadian Coal Trust announced on April 5, 2005, that CPR and Elk Valley Coal

Corporation had reached a five-year agreement for the transportation of metallurgical coal from all of Elk Valley Coal's mines in southeast British Columbia to Vancouver area ports for export.

In addition, the parties reported that they had resolved a number of other operational and commercial issues. CPR and Elk Valley Coal announced they had agreed to discontinue all legal and regulatory proceedings relating to their previous contract dispute over the transportation of coal from Elk Valley Coal's five coal mines in southeast British Columbia to Vancouver area ports for export.

During 2005, the Agency received one request for FOA. While FOA cases before the Agency are traditionally confidential, this case was disclosed to the media by the parties themselves. The case, involving the movement of coal between the Western Canadian Coal Corp. and CN, was referred to an arbitrator selected by the parties and the arbitrator's decision was later issued. Following the issuance of the arbitrator's decision, CN on October 5 filed an application for judicial review of the arbitrator's ruling with the Federal Court of Canada on the basis that the FOA process in the *Canada Transportation Act* is contrary to provisions of the 1960 *Bill of Rights**.

Since the enactment of the *Canada Transportation Act* in 1996, the Agency has received 26 notices from shippers of their intention to submit their disputes to FOA. About half of those cases were withdrawn or settled before arbitration. Information on important rail disputes and the Agency's findings on FOA jurisdictional challenges can be found on its Web site.

Certificates of fitness

The Agency issues a certificate of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway under federal jurisdiction has adequate liability insurance. Certified companies are then monitored for continued compliance. The Agency may also vary certificates to reflect changes in railway operations or it may suspend or cancel a certificate.

One new certificate of fitness was issued in 2005 to Tshiuetin Rail Transportation Inc. for proposed freight and passenger rail operations between Emeril, NL, and Schefferville, QC. The certificate of fitness for the Montreal, Maine & Atlantic Canada Co. was varied to reflect a change in railway operations to permit passenger service over its railway lines. The certificate of fitness for CPR was amended to include Mount Stephen Properties Inc. in its list of subsidiaries, associated or affiliated railway companies. The Agency also suspended the certificate of fitness for Ferroequus Railway Company Limited and cancelled the certificate of fitness for Prairie Alliance for the Future Inc. because neither company met the requirement of subsection 92(1) at the time.

Construction approval

Subject to certain exclusions, the Agency must approve the location of new railway lines, including main lines, branch lines, sidings, spurs, yard tracks or other auxiliary trackage. The Agency may also be asked to approve the construction of railway crossings, including bridges and underpasses. In each case, the Agency must first assess the environmental impact of a project under the *Canadian Environmental Assessment Act*

* While the *Canadian Bill of Rights* is not as often referred to as the 1982 *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, this legislation is still in effect in Canada.

(CEAA). In late 2005, the Agency received an application from CN to approve the construction of a new spur to serve the Oshawa, ON, harbour and will consider the proposal early in 2006.

In 2005, the Agency continued its leadership of the interdepartmental screening committees for three CPR projects: the Detroit River Tunnel Project at Windsor, ON; the relocation of part of the Coutts Subdivision near Milk River, AB; and a new spur line into a Toyota plant near Woodstock, ON. The Agency is also participating in the environmental assessment of the Ottawa Light Rail Transit Project, the Pearson AirLink Project in Toronto, the Highway 10 expansion near Sherbrooke, QC, and the Rabaska Liquified Natural Gas Project near Quebec City. In addition, the Agency is monitoring for potential environmental effects the Calgary Ring Road; the Highway 69 twinning between Parry Sound and Sudbury, ON; the Bracebridge,ON, West Transportation Corridor; various GO Transit expansions in Greater Toronto; and the Terasen Pipeline Project from Hinton, AB, to Jackman Hill, BC.

The Agency made two environmental screening decisions in 2005, allowing the projects to proceed when assured that the applicant took measures deemed appropriate to mitigate any significant adverse environmental impacts.

Infrastructure issues

The Agency resolves disputes over railway rights of way, tracks, crossings, supporting facilities, protective devices and other physical aspects of a railway's operation. In 2005, the Agency reached decisions in two disputes about road crossings of railways, three disputes over utility crossings and two disputes about private railway crossings. The Agency also received 90 agreements filed by parties who had conducted their own negotiations related to railway crossings.

The Agency may also issue decisions apportioning costs among railways and other parties for railway protective devices such as crossing signals or fencing along rights of way, and it may rule on matters concerning compensation for damages caused by railway actions. The Agency issued decisions in two cases involving such compensation in 2005. The Agency completed 23 reviews of existing orders or decisions, primarily related to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from one government to another.

The Minister of Transport and the Province of Ontario have previously agreed that the federal railway crossing laws would apply to railways under Ontario provincial jurisdiction and that the Agency should administer those laws. In 2005, the Agency and the Province of British Columbia proposed a similar agreement which, when signed by the Minister of Transport and the Minister of Community, Aboriginal and Women's Services for British Columbia, would authorize the Agency to apply federal railway crossing laws respecting British Columbia railways.

Railway charges for crossing maintenance and construction

As part of the Agency's responsibility for resolving disputes between federal railway companies and other interested parties, such as utility companies, road authorities and landowners, the Agency develops guidelines that provide a third-party assessment of rail costs and set a consistent, country-wide rate structure for work performed by railway companies.

On July 1, 2005, the Agency completed an update of its *Guide to Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction* revising the maintenance rates therein to reflect up-to-date Class I railway costs. This guide, first published on January 1, 2004, is intended for use by Canadian federally regulated Class I railways when charging for construction or maintenance work performed at crossings, crossing warning systems or for any other crossing-related work, either agreed to by the parties or authorized by an order of the Agency.

Transfer and discontinuance

Railways may rationalize their lines without regulatory approval if they follow the process prescribed in Division V, Part III of the *Canada Transportation Act*. The Agency may be asked to determine whether a railway company has complied with that process. Pursuant to section 140(1) of the Act, a yard track, siding, spur or other track auxiliary to a railway line is exempt from the prescribed discontinuance process. As a result, the Agency may also be asked to determine whether a specific piece of track is subject to the prescribed process.

In 2005, the Agency determined that a piece of track, designated by the Burlington Northern and Santa Fe Railway Company Limited as the Burrard Inlet Barge Dock Spur in the city of Vancouver, did not constitute a yard track, siding, spur, or other track auxiliary to a railway line under subsection 140(2) of the Act; and that it was a railway line for the purposes of Division V, Part III of the Act.

The Agency also received notices of discontinuance for the following CPR subdivisions: Stirling Subdivision in Saskatchewan between mile 20.1 (near Etzikom) and mile 34.4 (near Foremost); and the Radville Subdivision in Saskatchewan between mile 70.5 (near Bengough) and mile 98.2 (near Willow Bunch), as well as for auxiliary trackage from mile 4.30 to mile 5.62 on CN's Drummondville Subdivision in Québec.

No railway lines were transferred in 2005.

Western grain revenue caps and revenue

Under sections 150 and 151 of the *Canada Transportation Act*, the Agency must determine the maximum revenue entitlement (or revenue cap) and actual revenue for a prescribed railway company (currently CN and CPR), for the movement of Western grain for each crop year. The determinations must be made by December 31 following the crop year, which ends on July 31. If the railway company revenue exceeds its revenue cap, it must pay the excess amount plus a penalty to the Western Grain Research Foundation for research in the industry.

On December 30, 2005, the Agency ruled that CN's revenues for the movement of Western grain exceeded its revenue cap and that CPR's revenues did not exceed its revenue cap for the crop year 2004–05. CN's grain revenue of $305,788,835 was $118,714 above its revenue cap of $305,670,121, while CP's grain revenue of $323,068,715 was $513,061 below its revenue cap of $323,581,776.

2004–05 was the Agency's fifth year for revenue cap determinations, and marked the second time a railway had exceeded the maximum revenue entitlement.

In April 2005, the Agency had announced a year-over-year increase of 4.4 per cent in the Volume-Related Composite Price Index for the movement of Western grain for crop year 2005–06. The index is an inflation factor

to reflect CN's and CPR's price changes for railway labour, fuel, material and capital inputs. It is used with other inputs (volume and length of haul) to calculate the Western grain revenue caps.

Grain transportation issues

In 2005, Agency staff continued to assist Transport Canada in assessing the potential impact of the disposal of the Government of Canada's grain hopper car fleet on the grain revenue cap. There are approximately 12,400 railway hopper cars in the government-owned fleet. These cars are provided at no cost to the railways for the transportation of grain from the Prairies for export through the ports of Vancouver, Prince Rupert, BC, Thunder Bay, ON, and Churchill, MB.

On March 9, 2005, the Government of Canada announced that it would open negotiations with the Farmer Rail Car Coalition (FRCC), a group of Western grain producers, concerning the transfer of the federal hopper car fleet to the coalition.

In late June, Transport Canada asked Agency staff to develop and make available an appropriate methodology to be used by the Agency to adjust the railway revenue caps in the event that the Government should transfer the fleet to the FRCC. Agency staff conducted a written consultation with more than 30 Western grain participants, held a consultation session in Winnipeg in early September and sent its report to Transport Canada and the participants in early November. The methodology provided for the removal of hopper car maintenance costs to be embedded in the revenue caps at the time of the fleet transfer as well as for the inclusion of lease costs to be incurred by the railways in a subsequent deal with the FRCC. Given certain assumptions regarding lease rates and normal inflation, Agency staff showed that in its methodology the fleet transfer to FRCC would result in a slight (0.4 per cent) decrease in the railway revenue caps in 2006–07.

This latest work followed two requests by Transport Canada in 2004 for Agency staff to assess the amount of money embedded in the 2003–04 revenue caps to cover hopper car maintenance costs and for an estimate of the actual expenditures for such maintenance in 2003–04. Transport Canada had released the Executive Summary of that Agency assessment in April 2004, which showed that an amount of $4,329 per car was embedded in the 2003–04 revenue caps. With respect to an estimate of actual maintenance expenditures, Agency staff provided its report to Transport Canada in early 2005.

On November 24, 2005, the Government of Canada announced that it had reached an agreement-in-principle with the FRCC for the transfer of the hopper car fleet. According to the news release, the lease-purchase agreement will be finalized in 2006, following confirmation that the FRCC has agreements in place with CN and CPR for the use of the cars.

Cost of capital

In early 2005, the Agency approved separate cost of capital rates for CN and CPR. The annual rates are used to develop the volume-related price index which, in turn, is used to determine the railway revenue cap for the movement of Western grain. The Agency also determines rates for cost of capital for other railway costing requirements, including the development of interswitching costs and rates.

The cost of capital rates for CN and CPR, which will be used in calculating their respective revenue caps for crop year 2005-06, are 8.11 per cent and 8.30 per cent respectively. The cost of capital is the return expected and required from an investment in a firm's debt or equity. The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations. The cost of capital includes the costs of financing the acquisition of capital assets – namely, interest on debt and return on equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring cost of equity, or the return that shareholders expect, involves an analysis of various financial models, risk assessment and other technical relationships.

In determining applicable cost of capital rates, the Agency assesses several market-driven models including the Capital Asset Pricing Model and the Discounted Cash-Flow Model in determining the cost of equity. Regarding elements of the Capital Asset Pricing Model, the Agency will continue to assess short- and long-term bond rates during the month of January and monitor such rates for their reasonableness to determine risk-free rates. When calculating beta values, the Agency will consider a period of five years (when possible) of monthly or weekly data obtained from the Standard & Poors/Toronto Stock Exchange Composite Index, and the Agency will continue to assess the market risk premium on a continuing basis, by use of a time period that has sufficient length to incorporate many business cycles, periods of low and high performance, periods of volatility and stability, as well as to reflect the impact of unusual events and significant changes in world events. The Agency will continue to assess Canadian data for its cost of equity estimations.

Net salvage value determinations

Section 143 of the *Canada Transportation Act* requires railway companies to advertise the availability of railway lines for continued operation before discontinuing them. Parties are free to negotiate an acceptable sale price. However, any party to the negotiation can ask the Agency to set the net salvage value of the line for continued operation. The requesting party must reimburse the Agency for its costs in handling the application. If the railway does not transfer the line after advertising it, it must offer to transfer the line to the federal, provincial, municipal or district government for not more than net salvage value of the line. Either the railway or government may ask the Agency to determine the net salvage value at no cost. Governments may use the line for any purpose after taking possession. The Agency received no requests for net salvage value determinations in 2005.

Regulatory railway costing

The Agency maintains a railway costing model to estimate the railway operating costs for CN and CPR. The costing model is based on railway-submitted costing data, which are reviewed and approved by the Agency. The model is used in a variety of applications, such as adjudicating rail service and rate disputes; in setting interswitching rates under the *Railway Interswitching Regulations*; in determining overhead used for charges in the construction and the maintenance of railway crossing protection at railway crossings; and, in estimating the impact of possible changes in transportation policy as well as other related regulatory activities.

As part of the process for setting interswitching rates, the Agency makes visits to railway yards to review interswitching operations. Each year, the Agency visits different yards to ensure that the rates reflect the cost of interswitching traffic at all locations across Canada. In 2005, the Agency visited four rail yards in Ontario (CN Sarnia, CN Windsor, CPR London and CN Toronto) and four yards in Alberta (each of CN's and CPR's Calgary and Red Deer rail yards).

In responding to a Transport Canada request, Agency staff provided technical rail costing expertise to assist in the negotiations to transfer the Quebec Northshore and Labrador rail line between Emeril, NL, and Schefferville, QC, to the Tshiuetin First Nation. Following an agreement between parties to transfer the line, Transport Canada requested Agency staff to provide continued costing expertise to the parties as requested under the said agreement.

Historical price indices

The Agency develops indices to measure changes in prices of labour, fuel and material for CN and CPR. The Agency uses these prices to establish the maximum revenue cap for Western grain movement by CN and CPR. The indices, updated annually, are also used to develop railway costs when using more than one year of data.

Mediation

In 2005, rail shippers and carriers brought a variety of rail infrastructure issues, including crossing entitlements, maintenance, repair, construction, cost apportionment and funding agreements, and issues involving flooding and noise to the Agency's voluntary mediation program. Level-of-service issues, specifically product loss and delayed delivery, were also resolved through mediation, including a chronic, recurring problem between a major railway and several producers for which a strategy for long-term improvement was collaboratively developed. Parties opting for mediation to resolve their differences in the rail transportation environment included large and small federal and provincial railways, various municipalities and townships, a major municipal utility, and several individual producers and private citizens.

With seven cases in progress at the beginning of the year and 19 new requests during the course of the year, the Agency handled a total of 26 mediation cases regarding rail disputes in 2005. Ten cases were resolved through mediation. In three cases, the respondents were unwilling to mediate and 13 cases were pending at year end.

Continuing efforts by Agency staff to promote mediation as an alternate way to resolve disputes resulted in fewer respondents refusing to participate in 2005 (seven refusals in 2004 and three refusals in 2005). As a result, while the number of mediation cases remained stable, there was a significant increase in the number of cases resolved by mediation (three in 2004 and 10 in 2005).

Major rail carrier praises mediation process

Mediation is now considered the first alternative for dispute resolution by one of the country's largest rail carriers. The carrier wrote in a letter to the Agency following the satisfactory completion of several mediation sessions that: "...we will continue to utilize the (Agency's) mediation program as an effective means of reaching resolutions". The carrier also stated that participating in mediation sessions provided valuable information and insights, and that the carrier appreciated the flexibility and cost effectiveness achieved in telephone mediation.

Communicating with Canadians

In 2005 as in previous years, the railway industry and its users as well as those affected by railway operations remained the subject of extensive communications activities carried out by the Agency. With the tabling of Bill C-44, an act to amend the *Canada Transportation Act,* many of the communications activities centred on the Agency's existing mandate and the proposals put forth by the Minister of Transport.

Throughout the year, Agency Members and senior staff met a variety of shipper organizations including the Canadian Industrial Transportation Association, the Western Canadian Shippers' Coalition, the Canadian Fertilizer Institute and the Canadian Forest Products Association as well as railways and their organizations such as the CPR, the CN, the Capital Railway and the Railway Association of Canada (RAC). The Chairman and some Agency Members participated in a RAC-organized rail tour in Western Canada which allowed for discussions between senior government officials and representatives from the railways and some of their most important partners and clients.

Later in the year, another rail tour gave the Agency an opportunity to continue its dialogue with the United States Surface Transportation Board on issues affecting North American rail transportation.

The Agency also continued to focus on the province of British Columbia following the acquisition of BC Rail by CN. During the year, Agency staff held meetings with representatives of the BC government and the cities of Langley and Port Coquitlam, the BC Safety Authority, a provincial member of the Legislative Assembly and numerous landowners in the Town of Quesnel.

A consultation with respect to the Revenue Cap Inflation Index was held in 2005 with numerous organizations in Western Canada, including provincial governments, producer

groups, various pool grain and terminal operators, the Canadian Wheat Board, CN and CPR.

Agency staff held a consultation session with Western grain participants in Winnipeg in September as part of the process in responding to a request by Transport Canada for staff to develop an appropriate methodology for adjusting the Revenue Cap Inflation Index in the event that the Government of Canada should transfer its grain hopper cars to the FRCC.

There were also formal consultations regarding maintenance rates and charges for railway work at road/rail crossings for non-Class I railways and for railway noise and proximity issues. The Agency is participating in the joint Railway Association of Canada / Federation of Canadian Municipalities venture to produce a framework to resolve noise and other proximity issues.

Formal presentations were made during the year to diverse groups such as the American Railway Development Association and visiting railway delegations from China. Presentations were received from Shell Canada, CN and the City of Ottawa. Agency staff also attended the Western Transportation Advisory Council's Freight Forecasting Forum, the TFI/CFI North American Fertilizer Transportation Conference, the Fields on Wheels Conference, the AAR North American Customer Forum and the National Industrial Transportation League Exhibition and Conference. Staff also participated in seven municipal trade shows in British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Ontario, Quebec and Newfoundland and Labrador. The Agency hosted its annual forum for members of the RAC to meet Agency staff and representatives of other Government of Canada departments and agencies.

Overall in 2005, the Agency responded to more than 409 inquiries and requests for information from various parties in the rail industry. Most of these queries were related to the existing provisions of the Act, such as the competitive access provisions, level of service, interswitching, FOA, railway crossing agreements and disputes, certificates of fitness, transfer and discontinuance, and the Western grain revenue cap. Inquiries also came from grain shippers and from producers who load their own grain into railway cars. Their questions related to car supply, car maintenance and various aspects of railway service.

Cases before the courts

Federal Court of Appeal – Cases Dismissed in 2005

Canadian National Railway Company v. Regional Municipality of York and the Canadian Transportation Agency

Court File No. A-63-04

Appeal of Agency Decision No. 517-R-2003, dated September 10, 2003, made in the matter of an application for a determination of the apportionment of costs for the reconstruction of an at-grade road crossing in the town of Richmond Hill, in the regional municipality of York, in the province of Ontario. On December 7, 2004, the appeal was dismissed.

Federal Court of Appeal – Cases Discontinued in 2005

Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency and Elk Valley Coal Corporation

Court File No. A-546-04

Application for judicial review, seeking relief in the nature of a writ of prohibition prohibiting the Agency from referring to arbitration the submission of the Elk Valley Coal Corporation for a final offer arbitration of rates to be charged by Canadian Pacific Railway for movement of coal by rail. On May 18, 2005, the Appellant filed its Notice of Discontinuance with the Federal Court of Appeal.

Federal Court of Appeal – Appeals Granted in 2005

Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency, Earl T. Mufford and Roy H. Mufford

Court File No. 04-A-43

Application for leave to appeal Agency Decision No. 485-R-2004 dated September 14, 2004, relating to an application by Earl T. Mufford and Roy H. Mufford pursuant to section 102 of the *Canada Transportation Act* for a private crossing across and over the Canadian Pacific Railway Company's right of way on the Page Subdivision, in the township of Langley, in the province of British Columbia. By judgment dated December 5, 2005, the appeal was allowed.

Petitions to the Governor in Council – Cases Pending in 2005

Village of Stenen v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor in Council regarding Agency Decision No. 103-R-2000, dated February 15, 2000, which dismissed the complaint of the Mayor of Stenen, Saskatchewan, against the Canadian National Railway Company for removing a siding.

Canada's Federal Railway Companies as of December 31, 2005

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, The (Burlington Northern (Manitoba) Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)

Canadian National Railway Company

Canadian Pacific Railway Company

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

Corporation of the City of Ottawa carrying on business as Capital Railway

CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company, The

Kelowna Pacific Railway Ltd.

Kettle Falls International Railway Company

Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company

Minnesota, Dakota & Western Railway Company

Montreal, Maine & Atlantic Railway Ltd. and the Montreal, Maine & Atlantic Canada Co.

National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)

Nipissing Central Railway Company

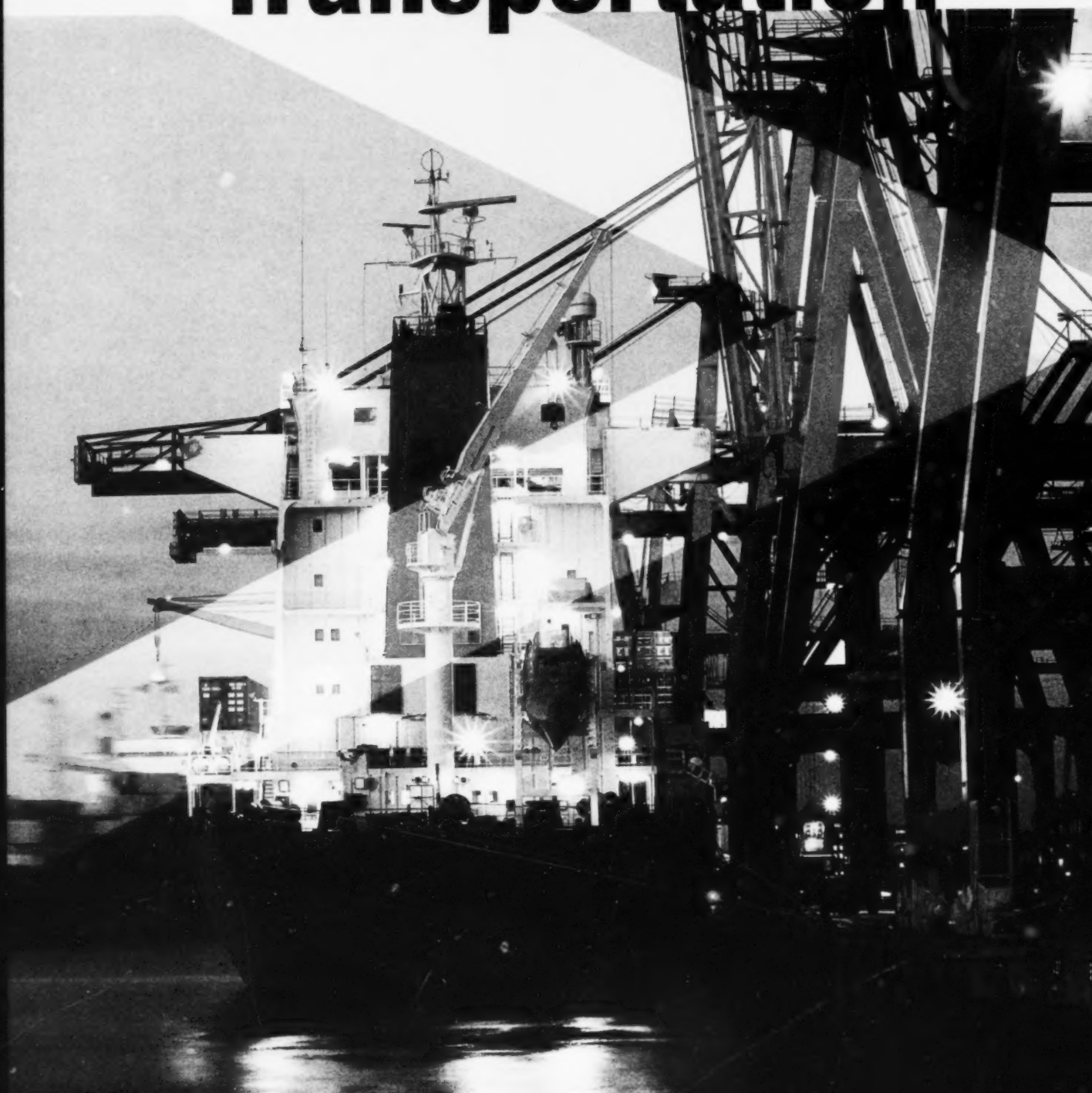
Norfolk Southern Railway Company

Okanagan Valley Railway Company

Ottawa Central Railway Inc.
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route
Quebec North Shore & Labrador Railway Company
RaiLink Canada Ltd.
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.
Sault Ste. Marie Bridge Company
Sydney Coal Railway Inc.
Toronto Terminals Railway Company Limited, The
Tshiuetin Rail Transportation Inc.
Union Pacific Railroad Company
VIA Rail Canada Inc.
Wabush Lake Railway Company, Limited

CHAPTER

Marine Transportation



Pilotage Act

The *Pilotage Act* requires that a qualified Canadian marine pilot be on board most ships to navigate into or out of major Canadian ports and along some Canadian waterways designated as compulsory for pilotage. Four pilotage authorities (Atlantic, Laurentian, Great Lakes and Pacific) are responsible for providing pilotage services in their respective regions and they set tariffs for these services. Any proposed change or increase in a tariff must be published in Part I of the *Canada Gazette*.

Objections to a tariff proposal must be filed with the Agency within 30 days of its publication date. Once an objection has been filed, the Agency must carry out an investigation of the proposed tariff and after examining operational, financial and commercial considerations, the Agency must determine if the tariff is in the public interest.

On March 5, 2005, the Laurentian Pilotage Authority (LPA) published proposed tariff increases of five and 4.9 per cent applicable to District 1 (between Montréal and the city of Québec) to cover the added costs of an arbitration award related to fees payable to the Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central (CPSLC) for the July 1, 2002, to June 30, 2003, period. Marine pilotage on the St. Lawrence River is compulsory from the St. Lambert Lock in the Port of Montréal, District 1-1; from Montréal to Québec, District 1; and from Québec to Les Escoumins, including the Saguenay River; District 2. Beyond Les Escoumins, pilotage is not compulsory and these waters are referred to as District 3. The LPA had appealed the homologation of the District 1 award (a process to make the award binding) to the Federal Court of Appeal, but the Federal Court of Appeal issued a ruling on October 1, 2004, that denied the appeal. The arbitration award granted the District 1 pilot corporation an eight per cent fee increase as opposed to the three per cent increase contained in the original contract.

The proposed five per cent tariff increase published by the LPA was intended to cover the annual recurring difference between the award and the original fee increase. The additional 4.9 per cent increase published was intended to cover the accumulated arrears owing to the pilot corporation as the LPA had not made any extra payments since the award was handed down.

Objections to the tariff increase proposal were filed by the Canadian Shipowners Association and the Shipping Federation of Canada on the grounds that the proposed increases were not in the public interest. The Canadian Shipowners Association also argued that the tariff proposal should be applied to all districts rather than just one district while the Shipping Federation argued that the tariff proposal should be applied in District 1 only to avoid cross-subsidization.

The CPSLC objected to the proposed tariff increases being applied to a single district since all previous LPA tariffs had been applied across all districts. It also questioned the validity of the tariff proposal because part of the proposed increase was to be applied for an unspecified length of time.

The LPA tariff proposal of March 5, 2005 was published in Part II of the *Canada Gazette* on June 15, 2005, with an effective date of July 1, 2005. On that date, the LPA began charging users the increased fees.

The Agency conducted an investigation of the tariff proposal, which included a hearing in Montréal on September 27 and 28, 2005. On October 14, the Agency issued a decision, recommending that the tariff proposal was not in the public interest.

On November 5, 2005, the LPA published a new tariff increase proposal in the *Canada Gazette* that announced increases in addition to those already rejected by the Agency.

Reasons for the Agency's October 14 decision followed on November 30, 2005. In its detailed decision on the March 5 proposal, the Agency stated that it was not sufficient for the LPA to invoke financial difficulties stemming from the arbitration award to obtain the Agency's approval for a proposed tariff increase. Pursuant to the *Pilotage Act*, the Agency must take into consideration the concept of public interest. In doing so in this case, the Agency, based on the evidence, was unable to conclude that the proposed tariff increases were in the public interest. In its conclusions, the Agency urged the LPA and CPSLC to "work together in fulfilling their respective mandates of providing service in the interest of effective marine transportation."

With respect to the LPA's new tariff publication in the *Canada Gazette* on November 5, two objections to this proposal were received on December 5, 2005: one objection from the Shipping Federation of Canada and a joint filing by the Canadian Shipowners Association and the Chamber of Maritime Commerce.

At year end, the Agency had begun its investigation into this matter and will issue a decision in 2006.

On February 5, the Great Lakes Pilotage Authority (GLPA) published a tariff increase proposal of 5.5 per cent in the *Canada Gazette* so as to break even at the end of the 2005 shipping season. On May 14, the GLPA published another tariff increase for the four international districts where pilotage services are shared with U.S. pilots. The GLPA and U.S. pilotage services are governed by a Memorandum of Understanding between the two countries that stipulates pilotage charges are to be the same amount. The GLPA proposed to eliminate the Currency Equalization Factor and to increase the charges in Canadian funds to reflect the exchange rate that existed in 2002 (CAN$1.59 = US$1.00). No objections were received to either of the GLPA tariff proposals.

As well, the GLPA published a proposed two per cent surchage tariff proposal on November 5, 2005. The Shipping Federation of Canada filed an objection to this proposal.

The Atlantic Pilotage Authority published a tariff proposal in the *Canada Gazette* on October 8, 2005, for tariff increases varying between three and 10 per cent at nine compulsory pilotage ports, to maintain financial self-sufficiency in each port and eliminate cross-subsidization. No objections were received with respect to this proposal.

Canada Marine Act

The *Canada Marine Act* governs the independent Canadian port authorities at 19 major ports across the country, the St. Lawrence Seaway and other public port facilities managed by the Government of Canada.

The port authorities manage port operations, which include shipping, navigation, transportation of passengers and goods, handling and storage of goods, as well as the federal property where the port is situated. They also set fees for the use of port facilities and various transportation services. Objections to the port fees may be filed with the Agency.

In 2005, the Agency received several complaints regarding port fees.

On June 3, 2005, Adventure Tours Inc. (ATI), a tour boat operator, filed a complaint against the St. John's Port Authority. ATI complained that the per-passenger fee charged to tour boat operators was unjustly discriminatory, unfair and posed undue hardship. After an exchange of pleadings the Agency rendered a majority decision that the complaint by ATI should be dismissed. One Panel Member found that in this case the discrimination was based on a commercially accepted economic strategy that was deemed fundamental to the development of the Pier 7 tourist initiative. While discrimination in the fee did exist, it was deemed to be an acceptable commercial practice. A second Panel Member found that since choices were offered to tour boat operators who wished to operate out of the port there was no need to determine if there was discrimination in the fee. The dissenting Member found that there was unjust discrimination in that it did not represent a differentiation among operators that was based on either the volume or value of passengers they transported and that the fee had no commercial relation to the extent or value of port services being used by operators.

On October 11, 2005, the Agency received the first of 53 complaints filed by individuals and companies against the Nanaimo Port Authority in BC. The complaints alleged that the port authority had instituted an unjustly discriminatory per-passenger fee on March 1, 2005, which varied from $0.15 per BC Ferries passenger, to $0.85 per Fast Ferry passenger, to $1.50 per float plane passenger. The complaints stated that the *Canada Marine Act* does not permit a port authority to charge an individual passenger fee based on the annual volume of the carrier; that the effect of the charges is to "channel" passengers to BC Ferries' services due to its lower charge; and that it is unjust discrimination for the Nanaimo Port Authority to charge a different fee based on the passenger volume of the carrier. The Agency will issue a decision on the complaints in 2006.

The St. Lawrence Seaway Management Corporation is responsible for managing the Seaway and establishes the fees for the use of Seaway property and services. All tariffs of fees must be filed with the Agency. Complaints about fees also can be filed with the Agency. In 2005, the Agency received no complaints.

The Federal Bridge Corporation manages several major bridges and transportation facilities that cross the Seaway. The Seaway International Bridge Corporation and the Jacques-Cartier and Champlain Bridges Corporation, both subsidiaries of the Federal Bridge Corporation, set fees to cover the cost of managing, maintaining and operating the bridges. These two corporations must file their tariffs with the Agency and the tariffs are subject to investigation upon complaint. No complaints were filed in 2005.

Shipping Conferences Exemption Act, 1987

In 2005, the Agency carried out an investigation that involved the first complaint ever lodged under the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987.*

The Agency administers this Act which exempts shipping conferences, or cartels of shipping lines, from the *Competition Act* and allows them to set common tariffs and conditions of carriage if they comply with the provisions of the Act and file specific documents with the Agency such as conference agreements, service contracts, notices of tariff increases and surcharges.

Under the Act, a complaint may be filed with the Agency if a person believes that a

conference agreement, or an action by a member line, reduces competition and results in an unreasonable increase in price or a reduction in service.

On October 25, 2004, the first complaint ever lodged under this provision was filed by Pangea Logistics Inc. of Vancouver, on behalf of its client, NorskeCanada, against the Canadian Pacific/Latin America Freight Association. The complaint alleged unreasonable increases in the cost of shipping paper products to Latin American destinations and unreasonable reductions in service to these destinations. Compania Chilena de Navegacion Interoceanica S.A., Hamburg-Sudamericanische Dampfschiffahrtsgellschaft and Maruba s.c.a. Empressa de Navegacion Maritima S.A. are the member lines of the Association. The Agency began an investigation of the complaint, but on July 12, 2005, the complaint by Pangea was withdrawn and the Agency closed its file.

Coasting Trade Act

Under the *Coasting Trade Act*, the Minister of National Revenue will issue a licence for a foreign ship to work in Canadian waters only if certain conditions are met and if the Agency has determined that there is no suitable Canadian ship or non-duty paid ship available to provide the service or perform the activity described in the application. If the activity entails the carriage of passengers, the Agency also must make a determination as to whether an adequate identical or similar marine service is available from an operator of Canadian ships.

As part of its efforts to improve service and turnaround times, the Agency unveiled on July 12, 2005, a revised Canadian Vessel Information System on its Web site. The system contains lists of Canadian registered vessels in operation in Canadian waters according to type and area of service. Information contained in the lists is compiled from the Agency's database, which is used to carry out the Agency's mandate under the *Coasting Trade Act*.

The Act safeguards the interests of owners and operators of Canadian registered ships, while offering the flexibility to allow access to the specialized vessels available in the international fleet when there is no suitable Canadian vessel available to carry out a commercial activity in Canadian waters.

In 2005, the Agency received 102 applications. Of these, 95 were approved, two were denied and two were withdrawn; three applications were still outstanding at year-end.

The Agency's *Guidelines Respecting Coasting Trade Licence Applications* are available on the Agency Web site. They provide information on how to complete coasting trade applications, and how operators and owners of Canadian vessels can file an objection. Information is also available about time frame requirements, the importance of providing adequate information to substantiate a position, and of the suitability, availability and identical or similar adequate marine service elements that the Agency will consider, when applicable.

In past consultations, the industry has expressed concern about timing requirements because of unforeseen circumstances. In 2005, 70 applications were received that required decisions within shorter time frames. Of those, 48 were for large tankers to move crude oil on the East Coast. Another 22 were for other situations, such as the importation of historical tall ships for special Canada Day celebrations and application for pipe-laying vessels.

In 2005, the Agency received seven applications for foreign seismic research and survey

vessels to carry out activities on Canada's East Coast. Of those, one application was denied and six were approved.

Communicating with Canadians

The Agency maintains frequent contact with the marine industry through consultations and presentations that outline its marine mandate, and by attending marine conferences, functions and workshops. The Agency regularly attends meetings hosted by the Association of Canadian Port Authorities and semi-annual meetings of the Canadian Marine Advisory Council.

The Agency also has regular contact with the Shipping Federation of Canada, the Canadian Shipowners Association, the Chamber of Maritime Commerce, the Chamber of Shipping of British Columbia, the St. Lawrence Ship Operators Association, the four pilotage authorities and organizations representing pilots.

During 2005, the Agency and its staff also met numerous other parties associated with the marine industry, including the Canada-Newfoundland Offshore Petroleum Board, the Canada-Nova Scotia Offshore Petroleum Board, the Canadian Association of Petroleum Producers, the Atlantic, Pacific, Great Lakes and Laurentian pilotage authorities, the Canadian Marine Pilots Association, the Association of St. Lawrence Shipowners and the Canadian Shipowners Association. Meetings were held in Ottawa, St. John's, Courtenay, BC, Montréal, the city of Québec, Halifax, and Tampa, FL. Agency officials also met with representatives of the provincial governments from Newfoundland and Labrador and Nova Scotia.

Agency Members and staff held several consultations and made presentations to organizations involved primarily in the oil and gas industry in Atlantic Canada. Concerns were expressed by the industry that oil and gas exploration may be hampered by the *Coasting Trade Act*. The Agency clarified its role under the legislation and explained the process to parties who were unfamiliar with the workings of the Act. Regular dialogue with the industry is an ongoing Agency commitment.

Cases before the courts

Federal Court Trial Division – Cases Pending in 2005

Westshore Terminals Ltd. v. Attorney General of Canada et al.

Court File No. T-1103-00

Application for judicial review of Order-in-Council P.C. 2000-889, dated June 9, 2000, which rescinded Agency Decision Nos. 73-W-2000, dated February 4, 2000, and LET-W-98-2000, dated April 7, 2000. The hearing has been adjourned *sine die*.

CHAPTER

The Agency Team

The Canadian Transportation Agency is empowered by the *Canada Transportation Act* to implement the Government of Canada's transportation policy. The principle underlying the Agency's work is that all users and providers of federally regulated transportation services (air, rail and marine) should be treated with fairness. If market forces alone do not result in fair, reasonable rates or services for transportation users, carriers, commercial shippers and individual travellers, the Agency has a mandate to ensure that appropriate protection is provided as outlined in the legislation.

The Agency acts as an economic regulator and aeronautical authority, and works to facilitate accessible transportation. As an independent quasi-judicial tribunal, it has the powers to settle disputes and to make decisions on a wide range of economic matters involving federally regulated modes of transportation. Through the Air Travel Complaints Program, the Agency handles general consumer complaints and issues relating to air travel.

Who we are

The Agency exercises its powers through its Members – up to seven permanent Members appointed by the Governor in Council and up to three temporary Members appointed by the Minister of Transport. As of December 31, 2005, there were seven permanent Members, including the Chairman, who is also the Agency's Chief Executive Officer (CEO), and the Vice-Chairman.

The Members perform their quasi-judicial responsibilities by hearing formal complaints relating to a variety of transportation issues, and by issuing decisions. As cases are received by the Agency, the Chairman appoints a Panel of Members to hear them.

If a request for mediation is received, the Chairman is responsible for appointing mediators.

The Chairman, as CEO, also oversees all aspects of the administration and operation of the Agency. She is required to play an active role in allocating financial and human resources, responding to government priorities and improving the organizational effectiveness of the Agency. As CEO, she chairs the Agency's Executive Committee and is responsible for setting the strategic direction and priorities of the organization.

The Vice-Chairman is a member of the Agency's Executive Committee and replaces the Chairman in her absence.

A staff of about 263 provides operational support and assists the Members in their decision-making process.

Members

Marian L. Robson, Chairman and CEO
Born in Saskatoon, SK
Former port executive, railway manager and National Transportation Agency Member
Appointed July 1, 1996; reappointed July 1, 2001

Gilles Dufault, Vice-Chairman
Born in Montréal, QC
Former VIA Rail executive and business strategy consultant
Appointed January 19, 1998, as a Member; appointed Vice-Chairman in August 2000; reappointed January 19, 2001

Mary-Jane Bennett, Member
Born in Saint-Boniface, MB
Lawyer and active member of various boards and committees
Appointed January 19, 1998; reappointed May 17, 2004

Guy Delisle, Member
Born in Alma, QC
Lawyer and former senior legal counsel and temporary member of the National Energy Board
Appointed January 8, 2002

Baljinder S. Gill, Member
Born in Ludhiana, India
Former Member of the Ontario Highway Transport Board; former Chief of Facility Planning, Marine Technical and Support Services, Transport Canada
Appointed April 26, 2004

George Proud, Member
Born in Charlottetown, PEI
Former Member of Parliament for Hillsborough and former Member of the Legislative Assembly of Prince Edward Island
Appointed January 8, 2001; reappointed January 8, 2002

Beaton Tulk, Member
Born in Ladle Cove, NL
Former Deputy Premier and Premier of Newfoundland and Labrador, as well as Minister of Industry, Trade and Rural Development
Appointed December 16, 2002

Mandates

The Agency's organizational structure comprises the Chairman's Office and four branches that support and advise Agency Members: Air and Accessible Transportation; Rail and Marine Transportation; Legal Services and Secretariat; and Corporate Management.

The Air and Accessible Transportation Branch

Air transportation

The Agency issues licences and charter permits to publicly available Canadian and foreign air carriers and enforces licensing requirements. It helps negotiate international air agreements which it implements, and administers international air tariffs.

The Agency helps to protect the interests of the travelling public, shippers and Canadian air carriers by ensuring that air carriers abide by the terms and conditions of carriage, fares, rates and charges set out in their published tariffs; that proposed fares, rates, charges, and terms and conditions of carriage are clear, just and reasonable and not unduly discriminatory; and that they are consistent with Canadian legislation and regulations, and with the relevant bilateral air agreements.

For consumer complaints related to air travel, the Agency attempts to informally resolve them. When this is not possible and when the complaint relates to a carrier's possible failure to apply its tariffs, the Agency can address the issue through its formal complaint process. The Agency also handles complaints related to air fares on non-competitive domestic routes.

Accessible transportation

Under Part V of the *Canada Transportation Act*, the Agency has the mandate to eliminate undue obstacles to the mobility of persons with disabilities in the federal transportation network, which includes air, rail and ferry transportation, as well as inter-provincial bus transportation.

The Agency seeks to remove undue obstacles by promulgating regulations, developing codes of practice, communicating with the transportation industry and the community of persons with disabilities, resolving individual accessibility-related complaints and by ordering corrective measures, if required.

The Rail and Marine Branch

Rail transportation

The Agency's current mandate in rail transportation ranges from the licensing and approval of new operations to the resolution of rate and service disputes between railways and shippers or other parties, the regulation of interswitching, the administration of the Western grain revenue cap regime, and overseeing the eventual discontinuance of service and disposal of assets of a railway line.

Marine transportation

The Canadian Transportation Agency exercises its marine mandate under the *Coasting Trade Act*, the *Canada Marine Act*, the *Pilotage Act* and the *Shipping Conferences Exemption Act, 1987*. In response to applications to use foreign ships in Canadian waters, the Agency makes recommendations to the Minister of National Revenue on whether suitable Canadian ships are available to perform the activity described in the application. When the activity entails the carriage of passengers by ship, the Agency must determine that an identical, or similar, adequate marine service is not available. The Agency also has the power to determine, in response to a complaint, whether tariffs, tolls and fees established by a federal port

authority, the St. Lawrence Seaway Development Corporation, the Federal Bridge Corporation and pilotage authorities are unjust, unreasonable, discriminatory or prejudicial to the public interest. Finally, the Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act*, 1987, and examines complaints of unreasonable increases in transportation costs or unreasonable reductions in service.

The Legal Services and Secretariat Branch
The Legal Services Directorate provides legal advice and counsel in enforcement cases and in cases of air travel complaints. It represents the Agency before the courts, including the Federal Court of Appeal and the Supreme Court of Canada, when Agency decisions are submitted to the appeal process. Branch staff also assists with Agency meetings and hearings.

The Secretary has the duty, under the *Canada Transportation Act*, of maintaining a record of any rule, order, decision and regulation of the Agency. The branch also plays a major role in developing and applying the Agency's procedures and regulations.

The Chairman's Office provides administrative and managerial support to the Chairman, the Vice-Chairman and the Members. It includes the Internal Auditor and the Communications Directorate. The Internal Auditor is responsible for providing objective assessments about the design and operation of management practices, control systems, and information, in keeping with modern comptrollership principles.

The Communications Directorate plays an active role in ensuring that Canadians understand their rights and obligations along with the Agency's mandate under the *Canada Transportation Act*. It publishes brochures and reports, advertises, issues news releases, responds to information requests and operates the Agency's Web site; it co-ordinates participation at public events and trade shows with Members and staff to meet Canadians and answer their questions; and it plans and evaluates the Agency's communications activities.

The Corporate Management Branch
supports the overall function of the Agency by providing corporate services related to human resources, strategic planning, financial management and administration as well as information management and technology.

The formal hearing process

When a complaint is filed with the Agency, a Panel of at least two Members considers the complaint. According to its General Rules, the Agency ensures that each party to a complaint has the opportunity to file its submissions. Once all parties have filed their pleadings, Agency staff provides any research or analysis required by Members who then consider the matter from perspectives including – but not limited to – legal, economic, operational and environmental, and issue a decision. The process must be completed within 120 days unless the parties agree to an extension. Although most cases are resolved through file hearings with written pleadings, Members may hold oral hearings, usually in more complex cases.

The modified hearing

Modified hearings have been developed by the Agency to help resolve disputes when a question or issue cannot be resolved through the formal public hearing process. A modified hearing is simpler than a formal hearing in that it takes place around a conference table. Members question witnesses directly and Agency staff needed to assist the Members

is kept to a minimum. This modified process allows for a timely, less costly and less formal resolution of disputes while maintaining the benefits of a formal hearing.

Mediation

In 2005, mediation continued to grow as an alternative to the Agency's formal complaint resolution process for disputes dealing with rail, marine and accessible transportation. The Agency is committed to voluntary dispute resolution as one of its core processes.

Voluntary and informal, mediation is confidential and relatively non-confrontational, allowing disputing parties to understand other perspectives, identify facts, check assumptions, recognize common ground and test possible solutions. The process allows disputing parties to develop creative solutions that may not be available through formal adjudication.

Awareness and understanding of this option within the federal transportation network has been developing since its inception in 2000 and was evident in 2005 with a significantly increased use and acceptance of the process by major carriers in both rail and air modes. In fact, it is now considered the first alternative for dispute resolution by one of the country's largest rail carriers. A more diverse range of accessible transportation issues, commercial disputes and infrastructure matters were referred to mediation in 2005.

Appealing an Agency ruling

Should parties in a proceeding not agree with a decision or an order, they may: apply to the Agency for review if, since the decision or order, there has been a change in the facts or circumstances pertaining to the decision or order; seek leave to appeal to the Federal Court of Appeal on a question of law or jurisdiction within one month after the date of the decision or order; or they may petition the Governor-in-Council at any time.

Government on-line

A key priority of the Government of Canada and the Agency is to communicate and conduct its affairs with Canadians in the easiest, most accessible ways possible. Besides implementing the Communication Policy of the Government of Canada, the Agency uses information technology to provide citizen-centred and integrated services to Canadians at any time, anywhere and in the official language of their choice.

During 2005, the Agency received 744 complaints via its on-line form on the Agency Web site: 708 air travel complaints (not including complaints against Jetsgo), 18 accessibility complaints, 3 pricing complaints and 15 tariff complaints.

In 2005, a total of 1,306 people were signed up for the subscription service offered on the site. This service alerts subscribers when new content is added to the site, such as general announcements, news releases, publications and decisions.

Accessibility Advisory Committee

The Agency's Accessibility Advisory Committee and Working Group participants help the Agency develop regulations, Codes of Practice and industry guidelines on accessibility. In addition to meeting annually with the Committee, the Agency consults it regularly for all of its regulatory projects.

Representatives from the community of persons with disabilities and from the transportation industry and other interested parties are members of this Committee.

Representatives from the community of persons with disabilities

Alliance for Equality of Blind Canadians – M. Cummings

Aquarelle Travel Agency – J. Gilbert

Canadian Association for Community Living – A. MacQuarrie

Canadian Association of the Deaf – J. Jickels

Canadian Association of Independent Living Centres – V. Miele

Canadian Council of the Blind – C. Cartier

Canadian Hard of Hearing Association – C. Cantlie

Canadian Hearing Society – L. McIntyre

Canadian National Institute for the Blind – F. Cutler

Canadian National Society of the Deaf-Blind – J. Sayer

Canadian Paraplegic Association – M. Styner

Canadian Pensioners Concerned Incorporated – B. Black

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) – C. Serradori

Council of Canadians with Disabilities – P. Danforth

Centre québécois de la déficience auditive – M. Bergevin

Guide Dog Users of Canada – J. Main

Institut Nazareth et Louis-Braille – P. Ferland

Kéroul – G. Déry

Seniors' Voice – W. Coates

Representatives from the transportation industry

Air Canada – M. Hurter

Air Canada Jazz – B. Boudreau

Air Transport Association of Canada – F. Gaspar

Association québécoise des transporteurs aériens inc. – J. McKenna

Canadian Airports Council – S. London

Charlottetown Airport Authority – E. McDonald

Greater Toronto Airports Authority – I. Hawrylyshyn

Marine Atlantic – W. Harbin

Railway Association of Canada – G. Gauthier

VIA Rail Canada Inc. – J. Lemyre

WestJet – L. MacKenzie

Winnipeg Airports Authority – D. Jones

Other interested parties

Canadian Human Rights Commission – K. Izzard

Canadian Air Transport Security Authority – C. Sauvé

Canadian Standards Association – G. Schidowka

Government of Alberta – S. Wong

Social Development Canada, Office for Disability Issues – M. Regnaud

Transport Canada

Cabin Safety Standards – C. Cudahy

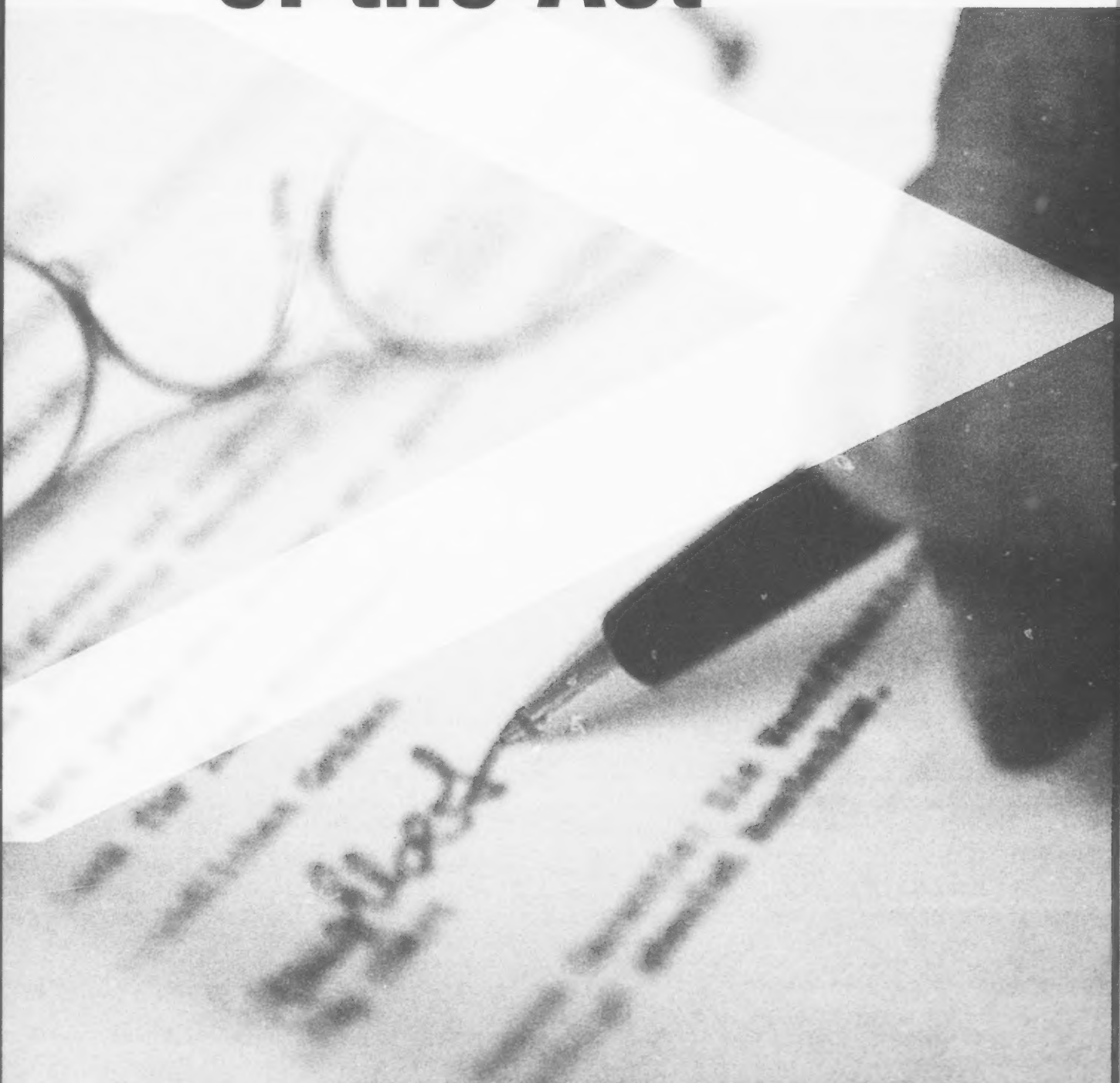
Transportation Development Centre – C. Dubé

Accessible Programs – L. Lanthier

Domestic Regulations – N. Vachon

CHAPTER

Assessment of the Act



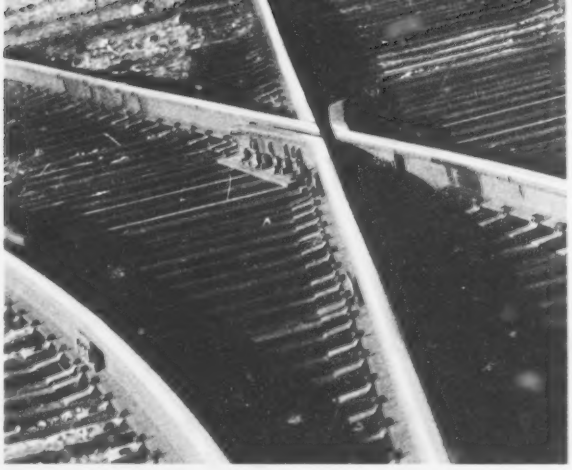
It is the responsibility of the Canadian Transportation Agency to submit an annual assessment of the *Canada Transportation Act*.

In 2000 and 2001, the *Canada Transportation Act* Review Panel conducted a statutory review of the Act. In 2001, the Minister of Transport initiated a Blueprint exercise to establish a framework for transportation policy for the future.

As a result of these two initiatives, Bill C-26, an act to amend the *Canada Transportation Act*, was introduced in Parliament in February 2003. The Bill died on the Order Paper. On March 24, 2005, Bill C-44, an Act to amend the *Canada Transportation Act* and the *Railway Safety Act*, to enact the *VIA Rail Canada Act* and to make consequential amendments to other Acts was introduced in Parliament. On November 28, 2005, it died on the Order Paper after receiving Second Reading.

Rail transportation

Since the inception of the *Canada Transportation Act* in 1996, the Agency has raised a number of concerns about the operation of the rail provisions in the Act. Information about previously identified issues can be found in earlier Annual Reports. Concerns cover the provisions governing interswitching, competitive line rates, the final offer arbitration process, certificates of fitness, railway line construction, and transfer and discontinuance.



Final offer arbitration

Currently, final offer arbitration provisions are available to shippers who are dissatisfied with the rate or rates charged or proposed to be charged by a carrier for the movement of goods, or with any of the conditions associated with the movement of goods.

Certain groups have indicated to the Agency that these actual or proposed rates and conditions associated with movements subject to the arbitration process do not necessarily represent all the costs and conditions applicable to their traffic, and further costs are determined subsequent to the decision of the arbitrator.

In the fall of 2005, the Canadian National Railway Company filed an application with the Federal Court of Canada indicating that the "final-offer arbitration" process in the *Canada Transportation Act* is contrary to provisions of the *Bill of Rights**.

* CN claims in part that subsection 165(4) of the *Canada Transportation Act* deprives the applicant of its right to obtain the reasons for an arbitration award in violation of paragraph 2(*e*) of the *Canadian Bill of Rights*, assented to on August 10, 1960. While the *Canadian Bill of Rights* is not as often referred to as the 1982 *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, this legislation is still in effect in Canada.

Certificates of fitness

The Act provides little guidance or restriction on structuring an organization to come under, or to avoid, Government of Canada jurisdiction. It also does not provide for the review of a transfer of a rail line from a main-line carrier to a short-line carrier.

As a consequence, there are no means to ensure that: a new short-line carrier is operating under the proper jurisdiction; shippers and consumers have all the rights accruing to them; adequate liability insurance protects shippers and consumers; or proper railway safety and accident investigation regimes are applied.

Railway line construction

The environmental impact of major railway projects may not be assessed if a railway line, including intermodal terminals, railway yards and other such projects, are within existing rights of way or within 100 metres of the centre line of an existing railway line for a distance of no more than three kilometres; or if the project is not classified as a railway line, such as stations, wharves and depots.

The Agency has the authority to consider the reasonableness of the location of a new rail line but, without the authority to consider the actual need for the new rail line, it cannot under the Act consider the availability of viable alternatives to physical construction, such as interswitching or running rights.

Transfer and discontinuance of railway lines

The following issues have been identified with respect to Division V, Part III of the Act:

- the lack of a requirement for a notice of impending transfer, which would allow affected parties located on a line to prepare for the effects of changes in railway operations;
- the possibility that there may be no continuation of rights for shippers and governments once a railway leaves federal jurisdiction;
- the lack of a requirement for evidence of transfer to ensure that railway lines transferred without advertisement will continue to operate;
- the short time frames for governments to decide whether to buy a railway offered for transfer;
- the requirement that a government must accept a railway's offer to transfer a railway line before the government can ask the Agency to determine the price or net salvage value (subsection 145(5) only);
- the lack of any standard for negotiations between railways and governments on net salvage value and other aspects of a transfer (section 145 only); and
- the lack of certainty about the cessation of railway obligations under the Act in cases where a railway and a government continue to negotiate the details of the transfer long after reaching the agreement to transfer the railway line.

As well, the lack of a provision for regulatory oversight of transfer agreements makes it difficult for parties to:

- ensure that a transfer was made for continued operations and ascertain the jurisdiction under which the new short-line carrier should operate;
- in the case of leases, determine whether the terms of the lease constitute a valid transfer as contemplated by the Act or who

(the lessee or the lessor) is the proper operating authority on that line;

- determine the regulatory consequences of the termination of a lease by either party, including the eligibility of former grain-dependent branch lines for compensation for discontinuance; and
- determine the future jurisdiction of a line and any other consequences of a lease expiring.

Other issues include:

- the lack of clarity concerning the rights or obligations of either a railway company or a government should the transfer of a railway line between them be unable to be completed in accordance with their agreement;
- a reduction to the 12-month period during which a line must remain in a railway company's three-year plan prior to proceeding with the discontinuance plan, may be beneficial to governments or community-based groups interested in acquiring the line, but harmful to those parties who may require the extra time to evaluate their options; and
- the fact that a municipality negotiating for the net salvage value of a line to be discontinued may not have the same benefit available to it as a municipality negotiating for continued operations of a line, as the Agency does not have the authority under section 145 (as it does under the net salvage value process of section 143) to reduce the net salvage value of a railway line by the cost of replacing any infrastructure it believes the railway has removed to reduce traffic.

Noise, vibration, pollution and other environmental effects

Section 95 of the Act provides that a railway company shall do as little damage as possible in the exercise of the powers granted under that section, but does not provide a mechanism for the Agency to investigate complaints or to provide any type of remedy.

Under existing Government of Canada transportation legislation, as clarified by a decision of the Federal Court of Appeal, civil courts are the only dispute-resolution mechanism available to parties affected by noise, vibration and other environmental effects (such as fumes, drainage, coal dusting) caused by day-to-day railway operations.

Private crossings

A recent Federal Court of Appeal decision clarified that section 102 of the Act, which is designed to ensure that railway companies provide and maintain, at their expense, crossings of their trackage whenever the construction of the line divided a landowner's land, does not provide for the situation where the construction of the railway line denies access by a landowner to a public road. The Court noted that any resulting hardship from this or other scenarios could be addressed by the Agency under section 103 of the Act (which provides that the Agency may authorize a crossing for a landowner who is adjacent to a railway line but only at the landowner's expense) if the Agency had the discretion to apportion costs in such cases as it used to have prior to the enactment of the Act.

Air transportation

Domestic pricing

The wording of subsection 66(3) of the *Canada Transportation Act* has led to problems for the Agency in obtaining relevant information needed to make determinations regarding allegations of unreasonable pricing on non-competitive routes and has unduly restricted the Agency's ability to consider certain factors in reaching its conclusions on pricing investigations.

The Agency should be able to consider whatever information it deems relevant in order to make a complete assessment of a complaint and should be able to compel a carrier to produce any information that the Agency considers relevant. Minor amendments to subsection 66(3) would remedy this situation.

The Agency had a temporary authority under subsection 66(7) of the Act to require that, on specified routes, carriers keep it informed of amendments to their tariffs and provide tariff-related information to the Agency on request. This authority sunseted on July 5, 2004, when subsection 66(6), which gave the Agency the authority to make findings about unreasonable pricing on non-competitive routes within Canada on its own motion, ceased to have effect.

Tariff information on carrier sites

Airline tariffs contain important information for passengers, including the terms and conditions of carriage. The *Canada Transportation Act* requires domestic air carriers to make a copy of their tariffs available for public inspection at their business offices. The *Air Transportation Regulations* require international carriers to post a sign in their business offices indicating that their tariffs are available for inspection. International carriers are also required to keep a copy of their tariffs for public inspection in their business offices or where tickets are sold (except travel agencies).

The Agency is concerned that there is no legislative requirement that the terms and conditions of carriage be made available to the public on the airlines' Internet sites. Most Canadian carriers do not allow access to tariffs on-line, despite the increasing importance of Internet sales. An amendment to the Act requiring carriers selling air transportation on the Internet to give electronic access to their tariffs would improve consumer protection.

Notice of discontinuance and reduction of service

Section 64 of the Act sets out public notice requirements prior to an air carrier discontinuing or reducing certain domestic air services. These provisions capture air services such as seasonal and lodge operators, that generally provide a unique service that regularly starts up and shuts down based on seasonal demand. Although the Agency may exempt air carriers from compliance with the provisions, it would be desirable to exclude these types of seasonal operations from notice requirements.

A licensee may apply to the Agency for a reduced public notice period. In assessing such applications under subsection 64(3), one of the factors the Agency will consider is whether the licensee has complied with subsection 64(1.2), which states that a licensee shall, as soon as practicable after giving notice, provide an opportunity for elected officials of the municipal or local government of the community of the point or points, as the case may be, to meet and discuss with the licensee the impact of the proposed discontinuance or reduction.

There is an inconsistency between the requirements under these provisions, insofar as a licensee would not have yet given notice when making its application for a reduced notice period. Currently, the Agency addresses this by making the requirement to notify officials a condition of the formal order when the Agency grants an air carrier's request for a reduction of the notice period. Minor amendments to these provisions would remedy this situation.

Annex – Statutes and Regulations

The following are statutes and regulations enforced by the Canadian Transportation Agency.

The Agency has primary responsibility for the following legislation:

Canada Transportation Act	S.C. 1996, c. 10

The Agency shares responsibility for the following legislation:

Access to Information Act	R.S.C. 1985, c. A-1
Canada Marine Act	S.C. 1998, c. 10
Canadian Environmental Assessment Act	S.C. 1992, c. 37
Civil Air Navigation Services Commercialization Act	S.C. 1996, c. 20
Coasting Trade Act	S.C. 1992, c. 31
Energy Supplies Emergency Act	R.S.C. 1985, c. E-9
Financial Administration Act	R.S.C. 1985, c. F-11
Official Languages Act	R.S.C. 1985, c. 31 (4th Supp.)
Pilotage Act	R.S.C. 1985, c. P-14
Privacy Act	R.S.C. 1985, c. P-21
Public Service Employment Act	R.S.C. 1985, c. P-33
Public Service Staff Relations Act	R.S.C. 1985, c. P-35
Railway Relocation and Crossing Act	R.S.C. 1985, c. R-4
Railway Safety Act	R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)
Shipping Conferences Exemption Act, 1987	R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)

The Agency has sole responsibility for the administration of the following regulations, rules and other statutory instruments:

Air Transportation Regulations (SOR/88-58)

Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations (SOR/99-244)

Canadian Transportation Agency General Rules (SOR/2005-35)

Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (SOR/94-42)

Railway Costing Regulations (SOR/80-310)

Railway Interswitching Regulations (SOR/88-41)

Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations (SOR/96-337)

Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations (SOR/96-338)

Railway Traffic Liability Regulations (SOR/91-488)

Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records

The Agency shares responsibility for the following regulations:

Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations (SOR/96-334)

Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations (SOR/98-568)

Seaway International Bridge Corporation Ltd. Regulations (SOR/98-569)

The Agency, in consultation with Transport Canada, is considering revoking the following engineering regulations:

Details of Maps, Plans, Profiles, Drawings, Specifications and Books of Reference (General Order E-1) (SOR/80-482)

Height of Wires of Telegraph and Telephone Lines Regulations (General Order R-E-18) (C.R.C., c. 1182)

Joint Use of Poles Regulations (General Order E-12) (C.R.C., c. 1185)

Railway Grade Separations Regulations (General Order E-5) (C.R.C., c. 1191)

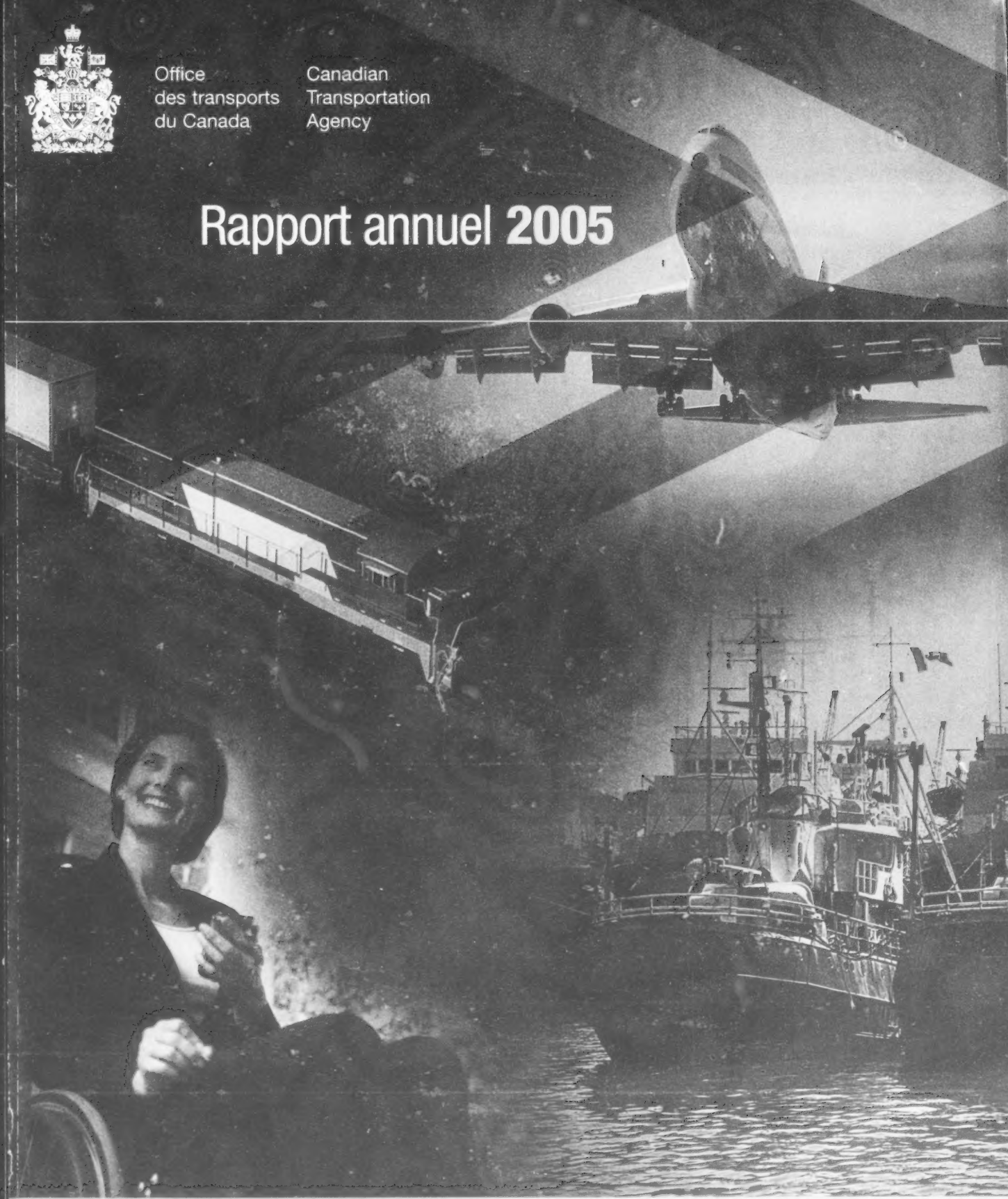
Railway-Highway Crossing at Grade Regulations (General Order E-4) (SOR/80-748)

Wire Crossings and Proximities Regulations (General Order E-11) (C.R.C., c. 1195).

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Rapport annuel **2005**



© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2006

Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-69365-5
Numéro de catalogue : TT1-2005

Disponible sur divers supports.

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet à www.otc.gc.ca.

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office des transports du Canada en composant le (819) 997-0344 ou sans frais le 1-888-222-2582 ou 1-800-669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada
Ottawa ON K1A 0N9

Photos des membres : William P. McElligott.

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Mai 2006

L'honorable Lawrence Cannon, C.P., député
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités
Édifice Transports Canada – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2005 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Celui-ci comprend également l'évaluation de l'effet de la loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Marian L. Robson

Marian L. Robson
Présidente et première dirigeante

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Canada

Table des matières

Message de la présidente	1
Sommaire	6
Transports accessibles	10
Transport aérien	
Plaintes sur le transport aérien	28
Transport ferroviaire	50
Transport maritime	66
L'équipe de l'Office	74
Évaluation de l'effet de la Loi	82
Annexe – Lois et règlements	88

Message de la présidente

Bien que l'histoire de l'Office et des organismes qui l'ont précédé remonte à 1904, l'Office des transports du Canada que l'on connaît aujourd'hui célébrera son 10e anniversaire le 1er juillet prochain, date qui coïncide avec la fin de mon mandat en qualité de présidente et de première dirigeante. L'industrie tout comme l'Office ont été témoins au cours des dix dernières années de nombreuses percées particulièrement intéressantes et de plusieurs défis. Je suis arrivée à l'Office en juillet 1996 et, même si le présent rapport dresse le bilan des activités de l'Office au cours de la dernière année, j'aimerais néanmoins passer en revue certains faits saillants de la dernière décennie.

L'Office est un tribunal quasi judiciaire responsable de réglementer le réseau de transport fédéral, mais il n'agit pas seul. Son personnel et ses membres accordent une très haute priorité à la communication avec les Canadiens partout au pays. Ils ont rencontré de nombreuses personnes et organisations de chaque coin du pays afin de pouvoir répondre à leurs questions, leur fournir de l'information et, d'abord et avant tout, afin de donner un visage à la fonction publique.

Outre les nombreuses présentations, allocutions et rencontres, l'Office a tenu des consultations avec l'industrie et les clients sur un large éventail de sujets et de points, qu'il s'agisse du processus de demande d'exemption en matière de cabotage ou de celui ayant trait à l'arbitrage. Il a également tenu des consultations annuelles sur divers sujets, y compris sur l'établissement des plafonds des recettes générées par le transport du grain de l'Ouest et, de concert avec son Comité consultatif, sur l'accessibilité des transports.

La communication avec les Canadiens a été pour l'Office un élément vital lui permettant de suivre l'évolution rapide de l'industrie des transports et de se tenir à jour au chapitre des connaissances et de l'expertise. L'Office a toujours maintenu son engagement d'interagir avec ses clients, et poursuivra ses efforts en vue d'entretenir des rapports positifs, axés sur les citoyens.

Au cours des dix dernières années, l'Office a fait appel à la technologie afin de pouvoir réagir plus rapidement et d'être accessible aux Canadiens. Le site Internet de l'Office, entièrement accessible en format HTML, contient des formulaires et des publications en ligne, un service permettant aux abonnés de recevoir le nouveau contenu et les annonces générales. De plus, il permet de transmettre des courriers électroniques. Afin de simplifier davantage l'accès, des lignes sans frais et d'appareil de télécommunication pour les sourds (ATS) sont également disponibles. Il importe surtout de souligner que l'information que l'Office diffuse est disponible sur divers supports à l'intention des personnes ayant une déficience. Je suis fière des efforts que nous avons faits à cet égard afin de pouvoir communiquer avec tous les Canadiens.

Les organisations comme l'Office qui réussissent se distinguent par la poursuite de l'amélioration. Tout au long des dix dernières années, l'Office a régulièrement procédé à l'examen de ses procédures afin d'être plus efficace et réceptif. Un des meilleurs exemples pouvant illustrer ce point est celui de la médiation. Afin de régler les différends plus efficacement et économiquement, l'Office a commencé à recourir à la médiation en 2002 dans le cadre d'un projet pilote au sein de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. Depuis lors, la médiation a pris de l'ampleur pour devenir un outil à part entière servant à régler les différends qui surviennent dans tous les modes de transport. Cette démarche a permis aux médiateurs de l'Office d'aider les parties à conclure des accords efficacement et économiquement. Le processus de médiation a donné lieu à un impressionnant taux de réussite et de satisfaction de la clientèle.

Une autre innovation au chapitre de la résolution plus efficace des conflits a été la création du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien en 2000. Bien que le poste de commissaire soit vacant depuis 2004, grâce à ce processus de règlement informel des plaintes relatives au tarifs aériens et à la qualité du service, le personnel de l'Office pursuit ses interventions en vue d'intervenir et aider les citoyens de façon plus efficace que s'ils avaient recouru à la démarche plus formelle de l'Office. J'espère, pour ma part, que le programme continuera d'offrir un précieux service aux Canadiens.

Quoique très fière des démarches innovatrices qui ont été prises en matière de réglementation et de notre engagement au chapitre des relations avec nos clients, je le suis tout autant du travail quasi judiciaire et réglementaire que les membres et le personnel de l'Office ont accompli au cours des dix dernières années. L'Office a créé de nombreux précédents à plusieurs égards. Il a rendu des décisions majeures dans les cas visant la Commission canadienne du blé et Naber Seed qui avaient trait au niveau de service ferroviaire. D'autres décisions tout aussi importantes ont également été rendues. Citons par exemple les décisions sur les droits de circulation, la valeur des lignes de chemin de fer abandonnées, les droits de pilotage maritime, la restructuration et la propriété de lignes aériennes, les redevances de NAVCanada. Au chapitre de l'accessibilité des transports, l'Office a rendu des décisions importantes sur la question de savoir si l'obésité et les allergies constituent des déficiences, sur l'accessibilité des nouvelles voitures de VIA Rail, et sur la fourniture d'oxygène thérapeutique par les transporteurs aériens.

Dans le contexte d'un changement d'orientation, soit d'un régime de réglementation à l'adoption d'une approche de conformité volontaire, l'Office a élaboré des codes de pratiques en consultation avec la communauté des personnes ayant une déficience, l'industrie des transports et le gouvernement. Ces codes identifient les pratiques exemplaires en matière de prestation de services de transport et les normes permettant de mieux servir les personnes ayant une déficience et les aînés lorsqu'ils voyagent. Les codes de pratiques qui sont actuellement en place s'appliquent aux transporteurs aériens et ferroviaires ainsi qu'aux exploitants de traversiers qui assurent le transport de passagers. En 2004, l'Office a publié un code renfermant des normes de communication entre les fournisseurs de services de transport et les voyageurs ayant une déficience. L'Office s'affaire actuellement à élaborer un code de pratiques sur l'accessibilité des gares de voyageurs.

Les activités quotidiennes de l'Office ont également eu des incidences considérables sur le réseau de transport ainsi que sur les entreprises et les particuliers au Canada et partout au monde qui y sont liés. En délivrant d'innombrables permis et licences à des transporteurs aériens et ferroviaires, l'Office a permis à des centaines de milliers de voyageurs de se rendre à destination et d'assurer l'acheminement de marchandises dont la valeur se chiffrait à des millions de dollars vers leurs marchés respectifs. Grâce à sa participation à la négociation d'accords aériens bilatéraux, l'Office a été un des joueurs menant à la libéralisation des services aériens internationaux, ce qui a ainsi permis d'élargir considérablement les marchés des transporteurs et des voyageurs canadiens.

En jetant un coup d'œil rétrospectif sur les dix dernières années, je peux témoigner de la différence que l'Office a pu faire sur le réseau de transport fédéral qui est beaucoup plus accessible aux personnes ayant une déficience. Les consultations et la communication entre l'Office, les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport sont plus significatives et le fardeau

réglementaire sur le système est moins lourd. L'Office a su s'adapter aux changements législatifs, entre autres, qui sont survenus afin de pouvoir s'assurer que le réseau de transport puisse continuer d'être efficace et économique.

L'Office constitue toujours pour l'industrie du transport, peut-être même plus qu'auparavant, une source d'expertise et de connaissances. Au cours de la dernière décennie, l'Office a pris part à de nombreux projets et examens et à plusieurs initiatives. En 1999, à la demande du ministre des Transports, une formation de membres et des employés ont procédé à un examen minutieux du pilotage maritime. Le rapport et les recommandations qui ont résulté, y compris la méthodologie de gestion du risque afférent au pilotage, ont été approuvés par le ministre et mis en œuvre. L'Office a également partagé son expertise avec le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* en 2000 ainsi qu'avec MM. Estey et Kroeger lors de l'examen du système de manutention et de transport du grain. Transports Canada et Affaires étrangères ont fait appel au personnel de l'Office pour leur prêter main-forte sur des questions complexes et délicates telles que les différends commerciaux dont avait été saisi l'Organisation mondiale du commerce et le U.S. Department of Commerce, les gains en productivité des compagnies ferroviaires, et la vente de la flotte de wagons-trémies du gouvernement.

Au cours des dix dernières années, l'Office a contribué énormément à la fonction publique, surtout en ce qui a trait à l'avancement des questions qui touchent spécifiquement les petits organismes. J'ai particulièrement aimé ma participation en qualité de membre du Comité directeur des chefs d'organismes et dans la promotion de la formation des membres de tribunaux. Les organismes centraux ont toujours reconnu l'Office pour ses nombreuses pratiques exemplaires en réponse aux initiatives gouvernementales visant les ressources humaines et les pratiques de gestion dans le secteur public.

Bien qu'il y ait eu beaucoup de progrès pendant cette décennie, l'industrie du transport et les utilisateurs n'en sont pas pour autant à court de défis. L'Office sera toujours appelé à se pencher sur des questions de concurrence, de capacité des infrastructures, d'accessibilité, d'environnement, etc. L'Office devra également faire face à l'incertitude quant à la provenance des fonds qui lui permettent d'exécuter ses programmes ainsi qu'au départ imminent à la retraite de certains membres de son personnel chevronné.

Au cours des prochaines années, l'Office devra relever ces défis, prendre d'importantes décisions, innover et communiquer et il y parviendra grâce en grande partie à la force de son effectif. Les capacités, l'engagement et le dévouement de son personnel et de ses membres ont laissé sur moi et sur le secteur des transports une marque indélébile. À mon avis, il n'existe aucune autre organisation comme l'Office où l'on peut trouver des personnes ayant tant de connaissances, d'expertise et le désir de servir le public. J'ai eu la chance et le bonheur de les côtoyer tous. Les Canadiens peuvent être fiers de pouvoir compter sur eux.

J'aimerais conclure ce chapitre de ma carrière en affirmant que ce fut un honneur et un privilège d'agir en qualité de présidente de l'Office. Au cours de la dernière décennie, l'industrie du transport a connu des changements rapides et systémiques et ce fut pour moi excitant et intéressant d'accomplir mon mandat dans un environnement si dynamique. Je souhaite à l'Office d'autres réussites futures dans l'atteinte de l'objectif qui est d'assurer le maintien d'un système de transport efficace, économique et accessible.

Marian L. Robson

Marian L. Robson
Présidente et première dirigeante

Sommaire

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant qui rend des décisions sur un large éventail de questions touchant l'industrie des transports au Canada.

En 2005, l'Office a statué sur un total de 3 804 cas, rendant 750 décisions, 705 arrêtés, 61 décisions définitives par lettre et 396 décisions interlocutoires. En outre, il a délivré 1 892 permis. Parmi ces décisions, 3 239 portaient sur le transport aérien, 249 et 131 sur les transports ferroviaire et maritime respectivement, et 185 sur l'accessibilité des modes de transport.

Comme l'exige le paragraphe 42(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit déposer un rapport annuel au Parlement faisant le bilan de ses activités au cours de la période visée. Celles-ci sont résumées en quatre chapitres qui correspondent à chacun des secteurs d'activités qu'englobe son mandat : transports accessibles, aérien, ferroviaire et maritime. Chaque chapitre décrit les responsabilités législatives et administratives de l'Office dans chaque secteur, ainsi que les décisions clés qui ont été rendues et les principales initiatives qui ont été entreprises en 2005. On résume à la fin de chaque chapitre les décisions de l'Office qui ont fait l'objet d'un appel devant une instance supérieure.

Faits saillants au chapitre de l'accessibilité des transports :

– L'Office a publié ses constatations préliminaires relativement à une plainte d'un voyageur qui avait des difficultés à marcher et qui avait fait une réservation au moyen du système en ligne d'Air Canada. L'Office a conclu que ce système constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement du voyageur. Il a également conclu en la présence d'obstacles abusifs à ses possibilités de déplacement du fait qu'Air Canada ne lui avait pas offert d'aide à l'embarquement à l'aéroport de Winnipeg, qu'elle ne l'avait pas avisé qu'un petit aéronef serait utilisé pour le vol entre Winnipeg et Denver, et qu'on ne pouvait accéder à l'appareil au moyen d'une passerelle d'embarquement. L'Office rendra sa décision finale en 2006.

– Le 13 décembre, l'Office a publié ses constatations relativement à 25 plaintes contre Air Canada et une contre WestJet. Celles-ci portaient sur les politiques et les procédures des transporteurs applicables à l'utilisation d'oxygène thérapeutique à bord des aéronefs. L'Office a conclu que les personnes ayant une déficience qui requièrent de l'oxygène thérapeutique à bord des vols d'Air Canada et de WestJet sont confrontées à des obstacles. Comme prochaine étape, l'Office convoquera une

audience orale afin d'examiner le caractère abusif des obstacles et toutes les mesures correctives qui pourraient s'imposer.

– L'Office a tenu deux audiences orales relativement à des plaintes sur les prix et les frais exigés sur les vols intérieurs des personnes ayant une déficience qui requièrent un siège additionnel pour elles-mêmes ou leurs aides au service de soins personnels. Les transporteurs et les organismes visés par ces plaintes sont Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, l'Administration de l'aéroport international de Gander et l'Association du transport aérien du Canada. Lors d'une audience de cinq jours tenue en mai et d'une autre séance d'une journée en octobre, l'Office a recueilli de l'information du Conseil des Canadiens avec déficiences, d'Air Canada et de WestJet afin de pouvoir se prononcer sur le caractère abusif des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Le traitement du dossier se poursuit en 2006.

– L'Office a examiné les façons d'inciter les transporteurs à considérer des combinaisons plus compatibles d'appareils mécaniques d'embarquement et de fauteuils d'embarquement et de transfert. Ainsi, il a diffusé un avis à l'intention des exploitants canadiens d'appareils Metroliner et Beechcraft 1900 sur la façon d'offrir un meilleur service aux passagers qui se déplacent en fauteuil roulant.

– Le travail s'est poursuivi relativement au code de pratiques sur l'accessibilité des gares de voyageurs, soit le cinquième d'une série de codes de pratiques volontaires. L'Office a rencontré des représentants de l'industrie et de groupes de consommateurs pour discuter des caractéristiques d'accessibilité des gares. Il a également consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité relativement à une première ébauche du code de pratiques en question.

Faits saillants au chapitre du transport aérien :

– En 2005, un total de 1 337 nouvelles plaintes ont été déposées auprès du programme de l'Office chargé du traitement des plaintes relatives au transport aérien, soit une augmentation de 19,4 pour cent par rapport aux 1 117 reçues en 2004. Les plaintes en 2005 portaient sur 3 475 points comparativement à 2 500 en 2004 (une augmentation de 39,0 pour cent). Les quatre points principaux que les voyageurs aériens ont soulevés avaient trait à la qualité du service, aux perturbations de vols, aux bagages et à la billetterie. En général, les voyageurs se sont dits plus satisfaits en 2005 du règlement des plaintes par l'entremise du Programme des plaintes relatives au transport aérien qu'en 2004. Le taux de satisfaction était de 97,6 pour cent en 2005 (par rapport à 96,0 pour cent en 2004) quand un dossier de niveau I (plaintes au stade initial) était fermé, et de 62,1 pour cent en 2005 (par rapport à 53,5 pour cent en 2004) pour les cas de niveau II (ayant donné lieu à une enquête).

– Lorsque Jetsgo a mis fin à ses activités le 11 mars, le personnel de l'Office a pris des mesures immédiates afin d'aider les voyageurs en leur fournissant de l'information pour les orienter et en leur donnant des conseils. Un nombre record d'appels — 133 804 — a été reçu au Centre d'appels de l'Office au cours des douze premières heures suivant l'annonce de Jetsgo. Il s'agit du nombre le plus élevé qui a jamais été reçu par un seul bureau gouvernemental au cours d'une seule journée ouvrable. L'Office a également répondu par écrit à près de 800 personnes qui ont déposé une plainte au cours du mois subséquent.

– Le 30 décembre, l'Office a saisi British Airways d'un arrêté de cessation et d'abstention en raison du fait que le

transporteur avait contrevenu à plusieurs reprises à l'accord bilatéral conclu entre le Canada et le Royaume-Uni en matière de transport aérien. Le transporteur avait également contrevenu au Règlement sur les transports aériens du Canada. Les contraventions comprenaient le dépôt de tarifs dans un délai inférieur à celui prescrit par la loi et l'application de modifications tarifaires et de frais que l'Office avait rejetés.

– Le 21 juin, l'Office a saisi Akwaaba Airlines & Tours et Ahenfo Airlines d'un arrêté de cessation et d'abstention, leur enjoignant de cesser de faire la promotion et la vente de vols entre Toronto et Accra au Ghana sans détenir la licence prescrite. Il a également diffusé un communiqué pour alerter les voyageurs qui auraient acheté des billets de ces transporteurs. Tous les détenteurs de billets qui ont communiqué avec l'Office ont obtenu un remboursement des transporteurs. L'Office a également prêté assistance au U.S. Department of Transportation lors de son enquête.

– À la fin de l'année, l'Office examinait une demande d'Air Canada visant l'obtention d'une licence d'exploitation d'un service intérieur au moyen d'aéronefs tout-cargo avec équipage fournis par d'autres transporteurs (entente de location avec équipage). En réponse à cette demande, un autre transporteur alléguait qu'Air Canada avait offert pour la vente et vendu le service en question sans pour autant détenir une licence, ce qui est contraire à l'article 59 de la Loi sur les transports au Canada. L'Office rendra sa décision dans ce dossier au début de 2006.

Faits saillants au chapitre du transport ferroviaire :

– L'Office a déposé les deux premiers rapports semestriels qui comparent les temps de transit de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et les temps repères afférents de BC Rail entre cinq secteurs du Nord de la Colombie-Britannique et la région de Vancouver. Les rapports font partie des nouvelles responsabilités de suivi de l'Office qui résultent de l'acquisition par le CN de BC Rail. Les rapports ont été transmis au CN, aux transporteurs de liaison à Vancouver et au Bureau de la concurrence fédéral.

– L'Office et la Province de la Colombie-Britannique ont proposé une entente en ve rtu de laquelle l'Office serait habilité à appliquer les lois fédérales relatives à des franchissements ferroviaires qui relèvent de la compétence de cette province. Cette proposition fait suite à la conclusion d'une entente similaire entre le ministre des Transports et la Province d'Ontario.

– Le 30 décembre, l'Office a statué que les revenus du CN (305 788 835 $) générés par le transport du grain de l'Ouest en 2004-2005 excédaient son plafond des recettes (305 670 121 $), étant 118 714 $ supérieurs. Depuis les cinq dernières années pour lesquelles l'Office doit établir les plafonds des revenus, il s'agissait de la deuxième fois qu'un chemin de fer avait excédé les revenus maximaux permis.

– Le personnel de l'Office a poursuivi ses activités avec Transports Canada afin de déterminer quelles seraient les incidences sur le plafond des recettes pour le transport du grain si le gouvernement du Canada cède sa flotte de wagons-trémies. Transports Canada avait demandé à l'Office d'élaborer une méthodologie en vue de rajuster les plafonds

des recettes au cas où la flotte serait cédée à la Farmer Rail Car Coalition. L'Office a conclu que le transfert entraînerait une légère diminution (0,4 pour cent) des recettes maximales des chemins de fer en 2006-2007. Une entente de principe bail-achat a été conclue entre le gouvernement du Canada et la Farmer Rail Car Coalition le 24 novembre.

Faits saillants au chapitre du transport maritime :

– À la suite d'une enquête et d'une audience de deux jours à Montréal, l'Office a conclu qu'une augmentation tarifaire que proposait l'Administration de pilotage des Laurentides (APL) était contraire à l'intérêt public. En fin d'année, l'Office se penchait sur une nouvelle augmentation que proposait l'APL. Il menait parallèlement une enquête sur un projet de supplément que proposait l'Administration de pilotage des Grands Lacs à la suite du dépôt d'un avis d'opposition.

– L'Office a rejeté une plainte relative aux droits portuaires qu'exigeait l'Autorité portuaire de St. John's à Terre-Neuve-et-Labrador. Adventure Tours Inc., un exploitant de bateaux d'excursion s'était plaint que les droits exigés des exploitants comme lui pour chaque passager étaient discriminatoires et injustes, et qu'ils créaient un fardeau indu.

– À la fin de l'année, l'Office conduisait 53 enquêtes relativement à des plaintes contre l'Autorité portuaire de Nanaimo en Colombie-Britannique. Selon les plaintes, l'Autorité avait établi un droit par passager, en vigueur depuis le 1er mars 2005, qui était injustement discriminatoire. Ce droit variait de 15 ¢ par passager de BC Ferries, à 85 ¢ par passager de Fast Ferry, à 1,50 $ par passager d'hydravion.

– Dans un effort soutenu en vue d'améliorer la prestation de services et de réduire les temps de réponse, l'Office a dévoilé sur son site Internet un système révisé d'information sur les navires canadiens. Celui-ci renferme des listes de navires immatriculés au Canada qui sont exploités en eaux canadiennes, classés par type de service et zone de desserte. L'information est compilée à partir de la banque de données dont se sert l'Office dans l'accomplissement du mandat que lui confère la *Loi sur le cabotage*.

Chapitre de l'équipe de l'Office

Ce chapitre explique le fonctionnement de l'Office et les activités de chacune de ses directions. On y présente également une liste des membres de l'Office et des membres du Comité consultatif sur l'accessibilité. Le chapitre décrit les processus liés aux audiences formelles et modifiées de l'Office, à la médiation et à l'initiative de gouvernement en direct.

Chapitre de l'évaluation de l'effet de la Loi

Ce chapitre décrit en détail les problèmes qui se sont présentés à l'Office en 2005 relativement à l'administration de la *Loi sur les transports au Canada*.

Les lois et les règlements dont l'Office est responsable sont énumérés en annexe.

CHAPITRE

Transports accessibles

Règlement des conflits et des préoccupations relatifs à l'accessibilité

Le règlement d'un conflit relatif à l'accessibilité peut être lourd de conséquences. Il peut donner lieu à la modification des politiques et des procédures d'un transporteur au profit des voyageurs futurs et constituer un message aux autres fournisseurs de l'industrie du transport sur ce que l'Office considère un obstacle abusif.

L'Office travaille à régler les conflits et les préoccupations relatifs à l'accessibilité de trois façons : la facilitation, la médiation et l'arbitrage des plaintes.

Facilitation

Tout voyageur ayant une déficience peut avoir des préoccupations dans sa planification d'un voyage ou la réservation de ses billets. En 2005, le personnel de l'Office a travaillé diligemment afin de sensibiliser les transporteurs aux préoccupations des voyageurs et de suggérer des moyens de les régler. En réponse à des demandes de renseignements, l'Office a facilité le règlement de problèmes de voyage en prenant des mesures préventives pour éviter les situations qui pourraient faire obstacle aux déplacements des personnes ayant une déficience et les corriger avant qu'une plainte officielle soit logée. Dans certains cas, les personnes ayant une déficience ont retiré leur plainte parce qu'avec l'aide du personnel de l'Office, le fournisseur du service de transport a allégé leurs préoccupations à leur satisfaction.

Retrait d'une plainte

Un couple marié de plus de 80 ans ayant de la difficulté à marcher a réservé un billet classe affaires à bord d'un vol d'Air Canada de Toronto à Fort Lauderdale. Les deux avaient demandé de l'aide pour le transfert dans un fauteuil roulant pour elle et une aide pour le fauteuil roulant pour lui. Ils ont été incapables de s'enregistrer au guichet de la classe affaires et ont eu des difficultés à obtenir l'aide avec un fauteuil roulant.

À la suite de l'intervention du personnel de l'Office, Air Canada a déclaré qu'un bulletin serait diffusé aux employés du service à la clientèle de l'aéroport Pearson de Toronto et qu'une session d'information serait tenue au début de chaque quart pendant cinq jours consécutifs. Cette session rappellerait aux employés du service à la clientèle que tout passager qui a acheté un billet en classe affaires et qui a besoin d'aide avec un fauteuil roulant a le choix de s'enregistrer au comptoir de la classe affaires ou au comptoir d'aide spéciale. Le bulletin et la session d'information mentionneraient ce cas particulier. Le couple a retiré sa plainte lorsque le personnel de l'Office a confirmé réception du bulletin et lui a fait part de son contenu.

Voyageur laissé seul

Un voyageur de 85 ans s'est plaint d'avoir été laissé seul et sans aide dans la zone de départ de l'aéroport de Vancouver. Un employé de Central Mountain Air lui avait fourni une aide en fauteuil roulant jusqu'à la salle d'attente, puis l'avait laissé seul. Voyant que l'employé de Central Mountain Air ne revenait pas, le voyageur a dû demander de l'aide aux autres passagers pour se rendre à la porte d'embarquement.

Après avoir parlé au passager pour préciser ses besoins, le personnel de l'Office a communiqué avec les autorités de la société qui a exprimé ses regrets et indiqué qu'elle réviserait ses procédures avec l'administration et les agents d'embarquement concernés. Elle a aussi déclaré qu'elle verrait à rencontrer le passager à Williams Lake afin de discuter de ses préoccupations et de régler ses difficultés. Après cette rencontre, elle a envoyé une lettre au passager et une copie conforme à l'Office, dans laquelle elle s'excuse auprès du passager et confirme que Central Mountain Air avait changé ses procédures à Vancouver.

Médiation

L'Office a poursuivi son programme de médiation comme moyen de régler les conflits relatifs à l'accessibilité des transports. Les problèmes soulevés lors de ces séances avaient trait aux transports aérien et ferroviaire et impliquaient des personnes à mobilité réduite, des personnes ayant une déficience visuelle, auditive ou intellectuelle, et des personnes ayant besoin d'un service d'oxygène ininterrompu. On compte parmi les parties qui ont choisi la médiation plusieurs importants transporteurs aériens et ferroviaires, des représentants des administrations de deux grands aéroports canadiens et des particuliers.

Dix-huit cas étaient déjà en médiation au début de l'année et dix autres demandes ont été faites au cours de l'année. De ces 28 cas, huit ont été réglés pendant les discussions avant la tenue de la médiation, un a été retiré par le demandeur et 14 se sont rendus à l'étape de la médiation proprement dite. Cinq cas n'étaient toujours pas réglés à la fin de 2005. Dix sessions ont fini par un règlement et, par la suite, les plaintes officielles ont été retirées et les dossiers fermés. Quatre cas ont été partiellement réglés par la médiation et les questions non réglées ont été renvoyées au processus officiel de l'Office.

L'intérêt pour la médiation comme mode de règlement des différends a continué de croître parmi les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport en 2005. L'Office a constaté qu'un nombre croissant de fournisseurs avait une attitude positive et coopérative envers ce programme. En 2006, l'Office continuera d'encourager la médiation en ce qui a trait aux différends relatifs à l'accessibilité.

Arbitrage des plaintes

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi), une plainte peut être logée auprès de l'Office lorsqu'on considère qu'il y a eu obstacle abusif aux possibilités de déplacement d'une personne ayant une déficience au sein du réseau des transports fédéral.

En vertu du paragraphe 172(1) de la Loi, l'Office considère les plaintes au moyen d'un processus en trois étapes pour déterminer :

- si la personne a une déficience aux termes de la Loi;
- s'il y a eu obstacle aux possibilités de déplacement de la personne; et
- si cet obstacle était abusif (c'est-à-dire injustifié, en tenant compte des intérêts des personnes ayant une déficience et de ceux des fournisseurs de services de transport).

Si l'Office conclut qu'il y a eu obstacle abusif aux déplacements d'une personne ayant une déficience, il peut ordonner la prise de mesures correctives. L'Office dispose de larges pouvoirs pour imposer des mesures, notamment l'achat d'équipement ou la modification de celui-ci, la modification ou l'élaboration d'une politique ou d'une procédure, la formation du personnel et la modification du programme de formation. Si une personne ayant une déficience a engagé des dépenses en raison directe de l'obstacle, l'Office peut également ordonner au fournisseur du service de transport de les lui rembourser.

Système de réservation en ligne et aide à l'embarquement d'Air Canada à l'aéroport de Winnipeg

En réponse à une plainte d'une personne ayant de la difficulté à marcher et à monter les escaliers, laquelle avait fait une réservation au moyen du système de réservation en ligne d'Air Canada, l'Office a fait une constatation préliminaire que le système en question constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement du demandeur et d'autres personnes en général ayant une déficience qui utilisent ce système de réservation en ligne. L'Office a également conclu en la présence d'obstacles abusifs du fait qu'Air Canada n'avait pas prêté assistance au voyageur pour son embarquement à l'aéroport de Winnipeg et ne l'avait pas avisé qu'un appareil plus petit sans passerelle d'embarquement servirait pour le vol Winnipeg-Denver. Air Canada a donc été tenue de fournir des preuves précises et des arguments pour expliquer à l'Office les raisons pour lesquelles ces obstacles n'étaient pas abusifs.

Air Canada a de plus été tenue, entre autres choses, de fournir un rapport détaillé, avec documentation à l'appui, établissant les répercussions qu'entraînerait la modification de son système de réservation en ligne pour éliminer ces obstacles. À la fin de l'exercice, Air Canada a présenté un dossier sur les modifications apportées à son système de réservation en décembre 2005. Le rapport faisait également état de ses plans pour l'améliorer encore. L'Office a par la suite demandé de plus amples renseignements à Air Canada sur les modifications qu'il serait possible d'apporter à son système de réservation actuel échelonnées sur une

période de trois ans débutant en 2006. L'Office a indiqué qu'il publierait une autre décision sur la constatation préliminaire d'obstacle abusif.

Plaintes d'ATS contre des transporteurs et des exploitants de traversiers étrangers

L'Office a été saisi de plusieurs plaintes contre des transporteurs et des exploitants de traversiers étrangers. Ces plaintes ont été suspendues en attendant la publication du Code de pratiques en matière de communication (publié en 2004) et les consultations auprès des transporteurs et des exploitants de traversiers étrangers qui exploitent leurs activités à partir ou à destination du Canada. L'Office voulait rassembler suffisamment d'information avant de déterminer ce qui constitue un niveau de service acceptable en matière de communication avec la communauté des personnes ayant une déficience auditive.

Dans une des plaintes visant British Airways, l'Office a rendu une décision en juillet 2005 dans laquelle il concluait que l'absence d'accès par ATS au système de réservation canadien de British Airways constituait un obstacle abusif pour le demandeur et les personnes sourdes ou malentendantes. L'Office a exigé que British Airways installe un ATS et lui fournisse une confirmation écrite de sa mise en service. En outre, le transporteur était tenu d'afficher le numéro ATS sur son site Web, dans toute publicité, et dans toutes les publications futures offrant de l'information sur le transporteur aérien qui est autrement disponible au grand public.

Transport des aides à la mobilité à bord des petits avions régionaux d'Air Canada

Le 4 janvier 2005, une personne qui utilise un fauteuil roulant électrique et le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) ont déposé une plainte contre Air Canada concernant son incapacité de transporter le fauteuil roulant électrique dans la soute à fret; les procédures d'Air Canada pour évaluer et confirmer si elle peut ou non transporter les aides à la mobilité des personnes ayant une déficience à bord de ses appareils; et l'inaccessibilité du Canadian Regional Jet (CRJ) sur la ligne Ottawa-Winnipeg.

Les demandeurs ont également soulevé la question générale du remplacement des gros appareils par des petits sur certaines lignes partout au Canada. L'Office a souligné qu'il reconnaît depuis longtemps que l'utilisation croissante des petits appareils pour desservir les petites collectivités canadiennes pose des problèmes d'accessibilité.

Cependant, comme il l'avait indiqué dans une décision antérieure de 2003, l'Office n'était pas enclin à intervenir dans les activités commerciales internes des fournisseurs de services de transport au point de leur dicter quel équipement de transport ils doivent utiliser. Il a également souligné que les transporteurs utilisent des appareils particuliers sur des lignes particulières pour diverses raisons internes, commerciales et économiques complexes, y compris la capacité de l'appareil et la demande. L'Office a déclaré que les transporteurs peuvent déployer leur flotte comme ils l'entendent pour répondre aux demandes du marché d'une région donnée. L'Office a réaffirmé sa position qu'il ne devrait pas s'ingérer dans les

affaires internes d'ordre opérationnel et commercial des transporteurs.

Par conséquent, la question n'a pas été traitée dans cette décision de 2005.

L'Office a également conclu que l'inaccessibilité des petits appareils régionaux à réaction sur la ligne Ottawa-Winnipeg constituait un obstacle aux possibilités de déplacement des voyageurs, mais que cet obstacle n'était pas abusif. L'Office a noté qu'une fois établi que l'aide à la mobilité du voyageur ne pouvait pas être transportée à bord du petit appareil d'Air Canada, le demandeur et son accompagnateur ont été surclassés en classe affaires et ont voyagé sur un autre vol avec correspondance à Toronto. L'Office a reconnu que même si le demandeur devait voyager à bord d'un vol direct pour minimiser le nombre de transferts entre son siège et son fauteuil roulant, Air Canada a néanmoins pu le transporter dans son propre réseau de transport à bord d'un vol indirect, sans pour autant causer de retard.

L'Office a également tenu compte de la position d'Air Canada qu'aucune autre mesure n'aurait pu être prise à ce moment-là. Le demandeur et le CCD n'étaient pas d'accord avec cette position, expliquant qu'une fois que le transporteur établit qu'une personne ayant une déficience ne peut être transportée à bord d'un appareil particulier, un préavis lui ayant été donné, il doit remplacer l'appareil par un plus gros pouvant répondre aux besoins de cette personne. L'Office a réitéré sa position qu'Air Canada, comme tous les transporteurs, a le droit de déployer ses appareils comme elle l'entend afin de répondre à la demande du marché.

L'Office a conclu que la procédure d'Air Canada pour évaluer et confirmer la capacité de ses appareils de transporter les aides à la mobilité des personnes ayant une déficience constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement du demandeur et des personnes ayant une déficience qui utilisent des aides à la mobilité en général. L'Office a enjoint à Air Canada de prendre les mesures suivantes :

- Fournir à l'Office une copie de ses procédures pour évaluer et confirmer si ses appareils peuvent transporter les aides à la mobilité des personnes ayant une déficience.
- Fournir à l'Office une copie de la note de service envoyée à son MEDA Desk (la section d'Air Canada qui se charge des demandes de cas médicaux et des personnes ayant une déficience) et aux agents de son centre d'appels pour les aviser de l'importance de vérifier auprès des passagers qui utilisent des aides à la mobilité et qui prévoient voyager à bord de petits appareils si l'aide pourra passer ou non par la porte de la soute de l'appareil, en fonction de la taille maximale des aides pouvant être transportées; et
- Fournir à l'Office une copie du communiqué que serait envoyé à toutes les agences de voyage pour les aviser de ce qui précède.

Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.

VIA a demandé d'interjeter appel de deux décisions de l'Office (mars et octobre 2003) concernant l'accessibilité des voitures Renaissance de VIA. En mars 2005, la Cour d'appel fédérale a rendu sa décision sur cette question. Bref, la Cour a admis l'appel de VIA, annulé les décisions préliminaires et finales de l'Office et renvoyé la plainte à l'Office aux fins de réexamen. Dans sa plainte originale

déposée contre VIA le 4 décembre 2000, le CCD soulevait 46 problèmes différents relativement à la nouvelle flotte de voitures Renaissance dont VIA avait fait l'acquisition la même année. Ces préoccupations avaient surtout trait à l'accessibilité des voitures pour les personnes en fauteuil roulant.

L'Office avait ordonné à VIA d'éliminer 14 obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. VIA disposait de 60 jours à compter de la date de la décision d'octobre 2003 pour déposer son plan d'application des modifications nécessaires pour éliminer les obstacles abusifs, ainsi que l'échéancier prévu. VIA était également tenu de déposer un plan détaillé du point de vue de l'accessibilité et d'obtenir l'approbation écrite de l'Office avant d'appliquer ces mesures.

En avril 2005, le CCD a demandé l'autorisation d'interjeter appel de cette question à la Cour suprême du Canada. Le 17 novembre 2005, la Cour suprême du Canada a admis la demande du CCD et on s'attend à ce que la cause soit entendue en mai 2006.

Cas de l'Office en suspens

Comme on le mentionnait dans le Rapport annuel 2004, plusieurs demandes dont a été saisi l'Office, lesquelles soulèvent des questions importantes pour la communauté des personnes ayant une déficience, étaient en suspens au 31 décembre 2004. Trois d'entre elles concernent des personnes obèses, 15 proviennent de personnes ayant des allergies, 24 de personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique et six portent sur les tarifs et les frais à bord des vols intérieurs exigés des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou leur accompagnateur. Comme on l'explique ci-après, l'avancement de ces dossiers en 2005 a été affecté lorsque l'ordonnance visant la protection d'Air Canada contre ses créanciers à été levée à l'automne 2004.

Dossiers d'Air Canada affectés par l'ordonnance de suspension du 1er avril 2003

En vertu du paragraphe 11(3) de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a émis une ordonnance de suspension le 1er avril 2003 concernant Air Canada et ses filiales. Cette ordonnance a eu pour effet de suspendre toutes les procédures contre Air Canada devant l'Office. Elle est restée en vigueur jusqu'au 30 septembre 2004 lorsque l'ordonnance visant la protection d'Air Canada contre ses créanciers à été levée.

Dans le cadre de l'achèvement de la restructuration d'Air Canada, le 23 août 2004 la Cour supérieure de justice de l'Ontario a émis une ordonnance en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* qui levait l'ordonnance de suspension à compter du 1er octobre et éteignait toute réclamation contre les actifs d'Air Canada faite le 1er avril 2003 ou avant (l'ordonnance d'homologation). Une fois l'ordonnance de suspension levée, l'Office a rendu 14 décisions relativement à des cas qui avaient été mis en attente en raison de l'ordonnance de suspension précédente.

Les 23 et 30 décembre 2004 et 6 janvier 2005, Air Canada a déposé des mémoires précisant sa position que toutes les demandes devant l'Office contre Air Canada et ses filiales et ayant trait à des incidents relatifs à l'accessibilité des transports s'étant produits le 1er avril 2003 ou avant (les

demandes affectées) étaient éteintes par l'ordonnance d'homologation.

L'Office n'était pas d'accord avec Air Canada et, en janvier 2005, il a indiqué qu'il en avait référé à la Cour supérieure de justice de l'Ontario pour que la question soit réglée le plus rapidement, en demandant notamment une interprétation de l'homologation afin de savoir si les demandes affectées étaient éteintes comme le prétendait Air Canada. Pendant ce temps, Air Canada a demandé que l'Office suspende toutes les demandes affectées en attendant la réponse de la Cour, demande à laquelle l'Office a acquiescé étant donné sa demande d'une interprétation de l'homologation.

L'Office a ensuite décidé que la meilleure façon de traiter les demandes affectées était de procéder à leur examen et, par conséquent, le 30 juin 2005, il a retiré sa motion devant la Cour supérieure de justice de l'Ontario demandant une interprétation de l'homologation. L'Office a donc levé la suspension de toutes les demandes affectées.

Audience prévue sur l'utilisation d'oxygène thérapeutique

En 2005, l'Office a poursuivi son enquête des 26 demandes combinées, 25 contre Air Canada et une contre WestJet, concernant les politiques et procédures des transporteurs sur l'utilisation d'oxygène thérapeutique. L'enquête de l'Office sur les questions relatives à l'oxygène thérapeutique a été amorcée à la suite de sa décision de décembre 2004 que les personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique pendant leurs voyages par avion sont des personnes ayant une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi, quelle que soit leur position dans le spectre des personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique (de façon ininterrompue ou au besoin).

À l'automne 2005, l'Office a demandé des éclaircissements à Air Canada au sujet de ses politiques et procédures à divers égards et, dans une décision du 13 décembre, il a déterminé qu'elles présentaient des obstacles pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'oxygène thérapeutique à bord des appareils d'Air Canada et de WestJet. En ce qui concerne les plaintes contre Air Canada, l'Office a constaté les obstacles ci-après aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'oxygène thérapeutique quand elles voyagent par avion :

- Le défaut d'Air Canada de fournir de l'oxygène thérapeutique avant l'embarquement, pendant les correspondances, les escales et à l'arrivée à la destination finale; et son défaut de s'assurer de la disponibilité d'un réservoir d'oxygène portatif réservé aux personnes qui utilisent de l'oxygène thérapeutique pour leur permettre d'aller aux toilettes à bord.
- La politique d'Air Canada : (1) qui exige que les personnes fassent d'avance une demande de service d'oxygène et de service d'oxygène portatif à bord; (2) qui exige qu'un *État de santé des personnes désirant voyager* soit rempli par le médecin de toute personne utilisant de l'oxygène, y compris les frais engagés et le niveau d'information divulgué; (3) sur les frais du service d'oxygène; et (4) de ne pas fournir d'humidificateur sur demande aux personnes qui utilisent de l'oxygène thérapeutique sur tous ses vols.
- Les politiques et procédures d'Air Canada relatives à l'installation du réservoir

d'oxygène sous le siège devant le passager, ce qui réduit l'espace de cette personne.

- Le niveau de service qu'offre Air Canada et, plus précisément, les préoccupations relatives à la fiabilité du service d'oxygène thérapeutique.

L'Office a conclu que trois autres problèmes soulevés par les demandeurs contre Air Canada ne constituaient pas des obstacles à leurs possibilités de déplacement.

Quant à la plainte contre WestJet, l'Office a conclu que le refus de WestJet de transporter des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'oxygène thérapeutique sur les vols internationaux et transfrontaliers constituait un obstacle à leurs possibilités de déplacement.

Comme prochaine étape, l'Office convoquera une audience verbale pour rassembler plus d'information des répondants et des témoins-experts. Les répondants auront également l'occasion de présenter et d'éprouver les preuves concernant le caractère abusif de tout obstacle jugé tel et la pertinence de toute mesure corrective que l'Office pourrait considérer.

Audience en cours pour examiner les tarifs et les frais pour les personnes ayant besoin d'un siège supplémentaire en raison de leur déficience

En 2005, l'Office a poursuivi son enquête sur les demandes concernant les tarifs des vols intérieurs pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège additionnel pour elles-mêmes ou leur accompagnateur et qui visent Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, l'administration aéroportuaire de l'aéroport international de Gander et l'Association du transport aérien du Canada. L'Office a décidé d'ajourner un cas visant un transporteur aérien étranger jusqu'à ce qu'il ait réglé cette question pour les vols intérieurs.

En février 2005, l'Office a conclu que la façon la plus rapide de rassembler les témoignages dont il a besoin pour évaluer à fond et avec exactitude le caractère abusif potentiel de tout obstacle causé par le tarif et les frais additionnels était de convoquer une audience verbale afin de recueillir plus d'information des demandeurs, des répondants et des témoins-experts. Les répondants auraient également l'occasion de présenter et d'éprouver les preuves concernant le caractère abusif de tout obstacle jugé tel et la pertinence de toute mesure corrective que l'Office pourrait considérer.

La première étape de cette audience verbale s'est déroulée à Toronto du 30 mai au 3 juin 2005. L'Office a pu recueillir des faits, de l'information et des preuves conditionnelles auprès des demandeurs et des répondants des transporteurs aériens à propos du caractère abusif potentiel des tarifs et des frais exigés des personnes qui ont besoin d'un siège additionnel en raison de leur déficience.

L'Office a également convoqué une audience verbale d'une journée, le 14 octobre 2005, afin de recueillir des preuves des parties et afin de préciser le degré auquel les témoignages que les demandeurs cherchent à obtenir des transporteurs répondants sont nécessaires et pertinents l'examen des questions dont il est saisi.

La deuxième étape de l'audience verbale aura lieu en 2006.

Obésité et allergies

Les cas concernant l'obésité et les allergies avaient été suspendus à cause d'un appel de Linda McKay-Panos, une plaignante. L'appel était également assujetti à l'ordonnance de suspension d'Air Canada impliqué dans ce cas.

M^me^ McKay-Panos avait déposé une plainte auprès de l'Office contre Air Canada au sujet du siège qu'on lui avait offert et de la politique du transporteur de charger au passager le siège additionnel nécessaire en raison de son obésité. En octobre 2002, l'Office avait rejeté la demande de Mme McKay-Panos contre Air Canada, concluant que bien que la plaignante ait des problèmes de santé, des déficiences, des limites ou des contraintes causés par son obésité, elle n'est pas une personne ayant une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi. M^me^ McKay-Panos a interjeté appel de la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale.

La Cour d'appel fédérale a relancé le cas et, le 15 décembre, il a été entendu à Edmonton. Le comité de la Cour d'appel a pris sa décision en délibéré et elle est attendue en 2006.

Dans une autre décision, l'Office a conclu qu'une allergie en soi ne constitue pas une déficience aux fins l'application de la partie V de la Loi. Toutefois, l'Office a conclu que certaines personnes peuvent avoir une déficience aux fins de l'application de la partie V précitée qui peut être attribuée à une allergie. Puisque les enjeux soulevés par la demande relative aux allergies étaient semblables à ceux de l'appel de M^me^ McKay-Panos, l'Office a ajourné 14 de ces cas en attendant la conclusion de l'appel de cette dernière. Par la suite, il a ajourné une 15^e^ demande relative aux allergies.

Statistiques sur les plaintes

Au cours de 2005, l'Office a reçu 51 demandes relatives à l'accessibilité. Quarante-trois décisions ont été rendues, certaines relativement à des demandes qui avaient été reçues avant le 1^er^ janvier 2005, et d'autres reçues pendant l'année 2005. Vingt six de ces décisions avaient trait à de nouvelles demandes et 15 étaient des suivis de la mise en oeuvre des mesures correctrices que l'Office avait ordonnées dans des décisions antérieures. De plus, l'Office a rendu deux décisions dans le cadre de demandes de révision de ses décisions et 141 décisions procédurales et interlocutoires relatives à des questions toujours à l'étude par l'Office, dont deux qui établissaient des conclusions provisoires de l'Office et exigeaient des répondants qu'ils donnent suite à une demande de justification. L'Office a également rendu une décision établissant ses conclusions sur les demandes relatives à l'oxygène thérapeutique. Neuf demandes ont été retirées, trois ont été classées à cause d'actes de procédures incomplets, trois en raison du règlement officieux entre les parties et 18 ont été réglées avec succès par la médiation. L'Office a également facilité

l'allégement de préoccupations avant le départ et trois cas ont été renvoyés au Programme des plaintes sur le transport aérien parce qu'ils ne soulevaient aucun problème d'accessibilité.

Travail de réglementation et le Comité consultatif

L'Office administre deux ensembles de dispositions pour éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, soit la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* concernant les conditions de transport des personnes ayant une déficience, promulgué le 1er janvier 1994 et le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, promulgué le 26 janvier 1995.

Pour obtenir des conseils sur les questions d'accessibilité, l'Office consulte son Comité consultatif sur l'accessibilité composé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience, de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées (voir la section Équipe de l'Office à la page 74).

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), l'Association canadienne de normalisation, un expert-conseil en voyages pour les personnes ayant une déficience et WestJet se sont joints au Comité en 2005. Les domaines d'expertise respectifs de ces nouveaux membres permanents enrichiront le travail du Comité sur les projets présents et futurs relatifs à l'accessibilité.

De temps à autre, une expertise particulière est nécessaire pour orienter le travail en cours. Par conséquent, des représentants des autorités aéroportuaires de Charlottetown, Toronto et Winnipeg ont été invités à siéger au Comité consultatif pendant l'élaboration du *Code de pratiques sur l'accessibilité des aérogares passagers*. Ces nouveaux membres temporaires apportent leur expertise au Comité pour ce qui est des infrastructures des aérogares et des activités de première ligne, et feront une contribution précieuse à l'élaboration du code.

Embarquement à bord de petits aéronefs

En 2005, l'Office a cherché des moyens d'encourager les transporteurs à considérer des combinaisons plus compatibles d'appareils mécaniques d'embarquement et de fauteuils d'embarquement et de transfert.

L'Office a diffusé un avis à l'intention des exploitants canadiens d'appareils Metroliner et Beechcraft 1900. Dans une étude intitulée *Boarding Small Regional Aircraft* (Embarquement à bord des petits aéronefs régionaux) et menée pour le compte du Centre de développement des transports de Transports Canada, il est ressorti que ces appareils posent des défis au chapitre de la compatibilité avec certains types d'appareils d'embarquement ou de transfert. L'avis offre des conseils opérationnels à ces exploitants qui assurent un service aux passagers ayant une déficience qui utilisent un fauteuil roulant.

L'avis mettait en vedette un appareil et une procédure d'embarquement uniques et efficaces conçus par Bearskin Airlines et qui servent à l'assistance pour l'embarquement et le transfert à bord des appareils Metroliner. On peut consulter l'avis sur le site Web de l'Office.

Surveillance des codes de pratiques

L'Office a élaboré quatre codes de pratiques pour rendre le réseau fédéral des transports plus accessible aux personnes ayant une déficience. Il s'agit des suivants :

- *Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* (code aérien);
- *Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience* (code ferroviaire);
- *Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience* (code maritime);
- *L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (code de communication).

Les codes de pratiques traduisent la politique du gouvernement du Canada d'appliquer des démarches volontaires plutôt que d'avoir recours à la réglementation. Ces codes sont élaborés en consultation avec et pour les associations de personnes ayant une déficience, les personnes âgées, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services.

Pour évaluer le niveau de conformité de l'industrie avec les codes de pratiques de l'Office, ce dernier mène des sondages réguliers. Les transporteurs et les exploitants d'aérogares fournissent des rapports écrits sur les mesures prises pour satisfaire aux exigences de ces codes. Ces déclarations volontaires sont vérifiées au moyen de visites sur place des enquêteurs de l'Office. Ces visites donnent aux fournisseurs de services de transport l'occasion d'échanger de l'information et d'obtenir des conseils qui les aideront à améliorer plus rapidement le niveau d'accessibilité.

Surveillance du code de communication

En 2004, l'Office a lancé le Code de pratique : *L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* avec son guide de ressources. La même année, l'Office a préparé un questionnaire à l'intention de plus de 100 transporteurs et exploitants d'aérogares assujettis au code en vue de rassembler des données de base.

En 2005, l'Office a consacré beaucoup de temps pour rencontrer les fournisseurs de services de transport afin de leur expliquer le code de communication et de faciliter son application. Il a publié un bulletin contenant de l'information pertinente pour les personnes assujetties au code, notamment sur les normes de conception accessible, les ATS dans les installations de téléphone public et la formation en conception accessible des sites Web.

L'Office a également aidé les fournisseurs de services à rédiger leurs politiques provisoires sur les médias substituts, comme l'exige le code de pratiques. L'objectif de cette politique est d'offrir aux passagers ayant une déficience des formats qui s'ajoutent à ou remplacent l'imprimé ou la vidéo conventionnels utilisés pour la diffusion de l'information publique relative aux voyages.

Le suivi du code de communication se poursuivra en 2006, car le nombre de gares et de transporteurs qui y sont assujettis est quatre fois supérieur à celui des trois autres codes de pratiques pris ensemble (ferroviaire, maritime et aérien) que l'Office a publiés. L'Office présentera les résultats à son Comité consultatif lors de la prochaine réunion générale et le questionnaire sera redistribué en 2007, lorsque le code entrera en vigueur, afin de mesurer les progrès.

Accessibilité des aérogares passagers

Au cours de 2005, l'Office a poursuivi son travail sur l'accessibilité des aérogares en tenant des réunions avec l'industrie et des représentants des consommateurs en vue de préparer la première ronde de consultation. L'Office a ensuite discuté avec son Comité consultatif sur l'accessibilité à l'automne 2005 d'une première ébauche du code d'accessibilité des aérogares passagers. Le travail à l'égard de ce projet se poursuivra en 2006. En plus de poursuivre les consultations relativement à ce code, l'Office élaborera un guide d'accompagnement qui contiendra de l'information pratique pour aider les fournisseurs de services de transport à mettre en oeuvre le nouveau code.

Sondage auprès des consommateurs

En 2005, l'Office a amorcé la préparation d'un *Questionnaire à l'intention des voyageurs* qui permettra aux voyageurs ayant une déficience de documenter leurs expériences de façon à ce que l'Office puisse apprendre directement de ceux qui utilisent les services ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Les résultats constitueront un outil important pour déterminer les prochaines étapes du travail de l'Office en matière d'accessibilité des transports. Ce sondage sera lancé en 2006.

Normes d'aménagement pour appareils distributeurs et pour la conception d'un environnement accessible de l'Association canadienne de normalisation

En 2005, l'Office a continué de participer aux activités du Sous-comité technique de l'Association canadienne de normalisation (CSA), lequel est chargé de la norme de conception accessible des appareils interactifs de libre service (appareils distributeurs). Cette norme établira des critères pour rendre les machines interactives, par exemple les guichets d'enregistrement rapide et les billetteries automatiques, accessibles aux personnes ayant différents niveaux de capacités physiques, sensorielles ou cognitives. Cette norme sera publiée en 2006. L'Office a également poursuivi son travail avec la CSA en vue d'harmoniser la norme « Accessible Design for the Built Environment » (norme B651 – Conception d'un environnement accessible), autrefois appelée *Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception* avec les normes pertinentes de l'Organisation internationale de normalisation. Le travail avec la CSA se poursuivra en 2006.

Promotion d'une formation efficace et de la sensibilisation

En 2005, l'Office a travaillé de concert avec les transporteurs aériens afin de s'assurer que la formation nécessaire est offerte dans le contexte des réalités en évolution de l'industrie contemporaine des services aériens de passagers au Canada.

Le Règlement sur la formation du personnel exige que les transporteurs et les exploitants d'aérogares des industries aérienne,

ferroviaire et maritime s'assurent que leurs employés et les sous-traitants reçoivent une formation adéquate pour aider les voyageurs ayant une déficience. Le personnel de l'Office fait des inspections régulières afin de s'assurer que le règlement est appliqué. Il fournit également de l'information et des conseils aux transporteurs afin de les aider à sensibiliser leur personnel.

Par exemple, les enquêteurs et le personnel de Transports accessibles de l'Office ont révisé les programmes de formation de Innu Mikun, Provincial Airlines, Coopérative de transport maritime et aérien, ainsi que des aéroports de Windsor, de Hamilton et de North Bay, et Swanberg Air.

Dans le cadre de son travail sur le terrain, le personnel de l'Office a effectué une inspection de la formation et un examen de l'accessibilité à l'aéroport de Calgary. Le personnel a examiné plusieurs caractéristiques d'accessibilité innovatrices, dont une aire d'exercice pour les animaux de service et un correcteur de dévers pour la passerelle d'embarquement qui fait que l'entrée de l'aéronef et la passerelle sont toujours à la même hauteur afin de faciliter l'embarquement. L'aéroport de Calgary a remporté un prix de l'accessibilité de la collectivité et son travail sera souligné dans un des numéros 2006 du bulletin de la Direction des transports accessibles, *On va de l'avant*.

En 2005, l'Office a également continué de réagir face à l'importance croissante que l'on accorde aux mesures de sécurité pour les voyageurs aériens, car le nouveau système de sécurité doit être accessible aux personnes ayant une déficience qui doivent pouvoir le franchir dans la dignité. Ainsi, l'Office a travaillé avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) à faire la promotion de l'accessibilité des nouveaux programmes de contrôle de sécurité.

Après la signature d'un protocole d'entente en 2004, l'Office et l'ACSTA ont commencé à surveiller les activités de formation des préposés au filtrage de sécurité, conformément au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. Le personnel de l'Office a examiné un rapport préparé par l'ACSTA sur ses activités de sensibilisation aux déficiences et a fait des recommandations, le cas échéant. Il a visité plusieurs sites d'ACSTA et continué de fournir de l'assistance de sorte que le cadre de l'ACSTA relatif au respect du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, qui répond à ses besoins et à ceux de l'Office, puisse être mis en œuvre. En 2005, l'ACSTA a commencé à incorporer un nouveau module de sensibilisation à son programme de formation, lequel vise à améliorer la prestation de services aux passagers ayant une déficience.

En 2005, le personnel de l'Office a travaillé avec Transports Canada pour aider à élaborer un nouveau programme de formation à l'intention des fournisseurs de services intitulé *Empruntez la voie accessible*. Une vidéo et un manuel seront publiés.

L'Office sensibilise les transporteurs et les exploitants d'aérogares à la nécessité de maintenir un niveau uniforme de services de base pour les voyageurs ayant une déficience. En outre, il surveille les sites Web de ces fournisseurs afin de cerner les écarts avec les normes de l'Office et les écarts qui existent entre leurs conditions et leurs tarifs intérieurs respectifs. Même si les tarifs intérieurs ne doivent plus être déposés à l'Office, celui-ci les demande et les vérifie régulièrement afin de s'assurer que les engagements pris face aux clients ayant une déficience sont respectés.

Les tarifs transfrontaliers et internationaux sont examinés minutieusement et régulièrement avant que l'Office accepte les conditions de transport nouvelles ou modifiées. L'Office scrute les conditions régissant les services offerts aux passagers ayant une déficience et des changements sont recommandés, s'il y a lieu.

En 2005, l'Office a continué de travailler à la modernisation des dispositions de son modèle de tarif intérieur qui touchent les personnes ayant une déficience. Ce modèle de tarif intérieur, qui tient compte en large partie des exigences du *Règlement sur les transports aériens* en matière de conditions de transport des personnes ayant une déficience, a été élaboré par l'Office afin de fournir aux petits transporteurs qui n'avaient pas adopté leur propre tarif un exemple des conditions de transport que contient normalement le tarif des gros transporteurs. L'Office travaille présentement à y incorporer certaines dispositions des lignes directrices sur l'accessibilité des petits aéronefs publiées récemment. Ce travail se poursuit en 2006. De plus, ces lignes directrices sur l'accessibilité des petits aéronefs seront maintenant fournies aux nouveaux transporteurs qui exploitent des aéronefs de 29 sièges ou moins. Les lignes directrices s'ajoutent à la documentation qui a déjà été fournie aux plus importants fournisseurs de services aux passagers.

En 2005, l'Office a mis beaucoup d'énergie dans la poursuite d'un programme de prise de contact afin d'engager les fournisseurs de services dans une discussion sur les services de voyage pour les personnes ayant une déficience afin de les sensibiliser aux règlements, aux codes de pratiques, aux décisions de l'Office et aux avis diffusés à l'industrie des transports. Des consultations ont été menées auprès de transporteurs particuliers, dont Air Transat, Harmony Airways, Skyservice Airline, Air Canada et WestJet.

Ce travail comporte l'assistance du personnel de l'Office aux sous-traitants des aérogares, comme les hôtels dans les aérogares et les compagnies de location d'autos, alors qu'ils appuient les efforts des transporteurs et des autorités aéroportuaires en vue d'assurer que l'expérience des voyageurs sera sans heurt.

Le personnel de l'Office a répondu aux questions d'autres organisations professionnelles. Par exemple, il a répondu à une demande de la British Columbia Veterinary Medical Association sur la certification des animaux de service à qui on permet l'accès aux transports en commun. Cette information a ensuite été diffusée aux vétérinaires de la province afin de favoriser l'uniformité et la compréhension du public voyageur.

Session d'information pour WestJet

WestJet a offert à l'Office une occasion d'organiser une session d'information à plus de 20 employés clés responsables de l'élaboration de politiques et de procédures sur les services aux invités de la compagnie. Pendant cette présentation de deux jours, de l'information a été distribuée dans le cadre de l'examen de tous les codes de pratiques et des règlements ainsi que des décisions clés; de la liste de vérification des réservations; des circulaires de l'Office et de Transports Canada sur les exigences relatives aux sièges passagers, aux bagages (fauteuil roulant, accumulateurs) et à la prestation des exposés individuels sur les mesures de sécurité concernant le transport des personnes ayant une déficience. Par la suite, des réponses écrites détaillées ont été préparées afin de répondre aux questions opérationnelles précises des participants.

CanJet a incorporé des caractéristiques de transport accessible à son site Web afin de permettre aux passagers ayant une déficience de préciser leurs besoins en services au moment de la réservation. Cette initiative fournira au transporteur de l'information pertinente qui lui permettra de répondre en temps réel aux besoins en services accessibles des clients pendant leurs déplacements. CanJet continue d'utiliser les publications de l'Office dans son programme de formation et, pendant la période du présent rapport, la documentation sur les transports accessibles a été envoyée à l'intention des participants à un cours de nouveaux agents de réservation du centre d'appels de CanJet à Bathurst (Nouveau-Brunswick).

Zoom Airlines a demandé de l'aide sous forme d'information et d'arrangements pour accepter la réservation d'une personne ayant un implant cochléaire. À la demande de Singapore Airlines, le personnel de l'Office a offert conseils et formation sur l'usage d'un ATS pour personnes malentendantes dans son bureau de réservation canadien.

Lorsque la Sunwing Airlines se préparait à lancer son entreprise, le personnel de l'Office a rencontré des représentants du transporteur et fait une présentation sur la formation tout en offrant des conseils sur des questions de service particulières. Le fait de travailler avec des fournisseurs lors de l'élaboration de leurs services avant de les mettre en œuvre offre une occasion unique d'incorporer des aménagements accessibles au fondement même des services aux passagers. Ce travail proactif se poursuivra en 2006.

Communiquer avec les Canadiens

L'Office a continué d'informer les Canadiens des questions d'accessibilité et de ses décisions en 2005 par l'entremise des médias. Des articles ont été publiés dans les grands quotidiens, hebdomadaires et périodiques du Canada, et des émissions ont été diffusées à la radio et à la télévision.

En 2005, l'Office a continué de concentrer ses efforts sur l'amélioration des communications entre les personnes ayant une déficience, les agents de voyages, les voyagistes et les transporteurs afin de s'assurer que les services nécessaires sont précisés au moment de la réservation et communiqués au transporteur.

À la demande des organisateurs de la conférence, l'Office s'est adressé à la communauté des avocats lors de la *Paterson MacDougall Aviation Law Day Conference*, à Toronto, sur le sujet de la communication avec les passagers ayant une déficience et d'autres questions de réglementation. Le personnel de l'Office a fait la promotion de sa liste de vérification pour la réservation comme outil pratique afin de s'assurer que les besoins en accessibilité des voyageurs sont documentés et communiqués au transporteur, quel que soit le mode de déplacement.

Dans le cadre de la réunion annuelle du Conseil des aéroports du Canada, la présidente de l'Office a participé à une discussion de groupe sur les répercussions des politiques, et des règlements économiques du gouvernement sur nos aérogares.

L'Office a également participé à des événements relatifs au transport comme : le Colloque sur le transport adapté au Québec, tenu à Bromont du 14 au 16 septembre; le Conseil international des aéroports et la *PAWS National Dog Guide Conference*. Il a installé son kiosque lors de salons professionnels comme *People in Motion* à Toronto; la conférence *Natural Sounds* de l'Association des malentendants canadiens à Kelowna; et la conférence de l'*Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada*, tenue à Ottawa.

Le document primé de l'Office, *Portrait de l'inclusion*, d'abord lancé lors de la 10e Conférence internationale pour la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED), au Japon, a été présenté lors de la réunion annuelle du *Transportation Research Board* à Washington, D.C.

L'Office participe activement aux efforts faits pour organiser la 11e Conférence COMOTRED que Transports Canada accueillera à Montréal en 2007. L'Office coprésidera cet événement et y jouera un rôle actif dans la présentation des réalisations canadiennes en matière d'accessibilité des transports aux professionnels du transport et aux consommateurs du monde entier. De l'information sur cette conférence est disponible à l'adresse www.tc.gc.ca/transed2007.

L'Office a contribué au rapport fédéral sur la déficience, *Vers l'intégration des personnes âgées ayant des déficiences, un rapport du gouvernement du Canada*, et au nouveau *Guide pour les personnes ayant une déficience* révisé qui sera distribué dans les foyers du Canada en 2006.

L'Office a également comparu devant le Sous-comité du Parlement sur la condition des personnes handicapées du Comité permanent du développement des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées. Il a discuté des enjeux actuels de l'Office et a répondu à une gamme de questions qui préoccupent les membres du Comité et leurs commettants.

Information sur l'accessibilité diffusée sous forme de dépliants et de rapports :

Cas devant les tribunaux

Cour d'appel fédérale – Appels accueillis en 2005

VIA Rail Canada Inc. c. Conseil des Canadiens avec déficiences

Dossier du tribunal nº A-238-04

Appel des décisions de l'Office nos 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 par lesquelles l'Office a conclu que certains aspects des voitures passagers Renaissance de VIA Rail posent des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et ordonné la prise de mesures correctives. Par un jugement du 2 mars 2005, l'appel a été accueilli.

Cour suprême du Canada – Cas en instance en 2005

Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.

Dossier du tribunal nº 30909

Appel du jugement de la Cour d'appel fédérale du 2 mars 2005 relatif à l'appel des décisions de l'Office nos 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 par lesquelles l'Office a conclu que certains aspects des voitures passagers Renaissance de VIA Rail posent des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et ordonné la prise de mesures correctives. La Cour suprême du Canada a autorisé d'appel.

Cour d'appel fédérale – Cas en suspens en 2005

Linda McKay-Panos c. Air Canada et l'Office des transports du Canada

Dossier du tribunal nº A-100-03

Appel de la décision nº 567-AT-A-2002 de l'Office en date du 23 octobre 2002 qui établissait que Mme McKay-Panos, une personne obèse, n'avait pas de déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*.

VIA Rail Canada Inc. c. Meenu Sikand et l'Office des transports du Canada

Dossier du tribunal nº A-277-05

Appel de la décision nº 115-AT-R-2005 de l'Office en date du 3 mars 2005/ordonnance T-582-05 de la Cour d'appel fédérale concernant la politique de distribution des repas de VIA Rail.

CHAPITRE

Transport aérien

Plaintes sur le transport aérien

Le 23 février 2005, le ministre des Finances, Ralph Goodale, annonçait, dans le cadre du Budget du gouvernement du Canada, que le poste de commissaire aux plaintes sur le transport aérien serait éliminé, mais que l'Office des transports du Canada demeurerait responsable du Programme des plaintes sur le transport aérien. Toutefois, le projet de loi C-44, qui aurait amené ce changement, est resté au Feuilleton, car une élection a été déclenchée le 29 novembre 2005.

Catégories de plaintes

Niveau I : Des clients insatisfaits qui se plaignent au Programme des plaintes sur le transport aérien sans d'abord en avertir le transporteur par écrit.

Niveau II : Des clients insatisfaits qui se plaignent au Programme des plaintes sur le transport aérien après qu'un transporteur a omis de répondre à une plainte ou si le client n'est pas satisfait de la réponse du transporteur.

En 2005, 1 337 nouvelles plaintes ont été déposées au Programme des plaintes sur le transport aérien, soit une augmentation de 19,4 pour cent par rapport aux 1 117 plaintes de 2004. Toutes les plaintes de niveau I reçues ne sont pas réglées à ce niveau; certaines passent au niveau II pour faire l'objet d'une enquête officieuse approfondie. De même, certaines plaintes sont reçues directement au niveau II. En 2005, 211 des 685 plaintes de niveau I reçues n'ont pas été réglées à la satisfaction des demandeurs. À leur demande, une pleine enquête de niveau II a été entreprise. D'autre part, 652 plaintes sont tout de suite passées au niveau II pour enquête. Bien que tous les efforts soient faits pour régler officieusement les plaintes, certaines sont référées à l'Office pour règlement selon son processus quasi-judiciaire formel. En 2005, il y a eu sept de ces cas.

Plaintes contre des transporteurs aériens canadiens

Six cent soixante-trois plaintes ont été déposées contre Air Canada en 2005 par rapport aux 448 reçues en 2004, une augmentation de 48,0 pour cent. Cela peut s'expliquer par le fait qu'en 2005, Air Canada n'était plus sous la protection des tribunaux contre ses créanciers alors qu'elle reprenait ses activités sous une nouvelle société de portefeuille restructurée, Gestion ACE Aviation, le 30 septembre 2004.

Un total de 362 plaintes a été déposé contre les autres transporteurs aériens canadiens. Il est intéressant de noter le nombre de plaintes contre Air Transat, Skyservice et WestJet. Les plaintes contre Air Transat ont chuté de 72, en 2004, à 66 en 2005. Les plaintes contre Skyservice ont également chuté de 90, en 2004, à 51 en 2005. Par ailleurs, les plaintes contre WestJet ont augmenté de 12, en 2004, à 22 en 2005.

Note : Les statistiques des tableaux de la section « Plaintes sur le transport aérien » peuvent varier de la période antérieure à cause de la nature dynamique de la banque de données qui fait le suivi des plaintes selon leur état actuel.

Plaintes contre les transporteurs aériens en 2005

	1er janv. au 30 juin	1er juillet au 31 déc.	Total
Air Canada (incluant Jazz)	330	333	663
Air Transat	38	28	66
Skyservice	31	20	51
Zoom	12	19	31
WestJet	9	13	22
Canjet	4	7	11
Autres*	155	26	181
Total	579	446	1 025

* Inclut le total de Jetsgo qui a mis fin à ses activités le 11 mars 2005.

Note : Les plaintes contre plusieurs transporteurs comptent pour chaque transporteur impliqué.

Remboursement dans le contexte d'un vol manqué

Un couple marié obtient ses cartes d'embarquement au comptoir d'Air Transat pour son vol Toronto-Fort Lauderdale, puis passe aux Douanes et immigration des États-Unis. Après avoir achevé les formalités, un agent d'Air Transat les informe qu'il est trop tard pour monter à bord. Le vol suivant n'ayant lieu que trois jours plus tard, ils choisissent d'acheter deux billets aller à bord d'American Airlines au prix total de 453,58 $. Lorsqu'ils ont porté plainte à Air Transat, leur demande de remboursement a été refusée. Ils ont alors demandé au Programme des plaintes sur le transport aérien d'intervenir en leur nom.

Le personnel de l'Office a démontré à Air Transat que le couple s'était conformé aux dispositions de son tarif lorsqu'il s'est enregistré plus de 45 minutes avant le départ. Par conséquent, Air Transat lui a remboursé le prix des billets d'American Airlines au montant de 453,58 $.

Plaintes contre des transporteurs aériens étrangers

Le nombre de plaintes contre des transporteurs aériens étrangers a augmenté de 21,0 pour cent, soit de 195 en 2004, à 236 en 2005.

Plaintes contre les transporteurs étrangers en 2005

	1er janv. au 30 juin	1er juillet au 31 déc.	Total
British Airways	9	13	22
KLM	8	6	14
Air France	6	7	13
BWIA	10	3	13
American Airlines	5	6	11
Cubana	6	5	11
Lufthansa	8	3	11
Royal Air Maroc	5	4	9
United	4	4	8
US Airways	5	2	7
America West	4	2	6
Cathay Pacific	4	2	6
Autres	51	54	105
Total	125	111	236

Note : Les plaintes contre plusieurs transporteurs comptent pour chaque transporteur impliqué.

Indemnisation pour une valise perdue

Une femme a voyagé avec son nourrisson de Montréal à Marrakech, Maroc, via Casablanca, à bord de Royal Air Maroc. Une fois arrivée à destination, sa valise manquait. Elle a passé la plus grande partie de ses vacances à faire l'aller-retour de son hôtel à l'aéroport afin de retrouver sa valise, mais en vain.

Elle s'est plainte à Royal Air Maroc et a demandé d'être indemnisée. Royal Air Maroc a accepté de l'indemniser pour un montant de 640 $US pour sa valise perdue (la limite de la Convention de Varsovie) et, à titre de geste de bonne volonté, lui a versé 200 $US pour les inconvénients. La demanderesse voulait une indemnisation de 3 000 $CAN et a fait appel au Programme des plaintes sur le transport aérien pour intervenir en son nom.

Le personnel de l'Office a avisé Royal Air Maroc que c'est la limite pour les bagages sur un vol international prescrite par la Convention de Montréal qui s'appliquait relativement à cette réclamation, et non celle de la Convention de Varsovie. Par conséquent, Royal Air Maroc a accordé une indemnisation de 1 900 $CAN.

Catégories de sujets de plainte reçues en 2005

Le Programme des plaintes sur le transport aérien a reçu des plaintes sur 3 475 sujets en 2005, par rapport à 2 500 en 2004 (une augmentation de 39,0 pour cent). Les quatre principaux sujets de plainte des voyageurs sont la qualité du service, la perturbation des vols, les bagages et la billetterie. Le nombre total de plaintes dans ces quatre cas a dépassé celui de l'année précédente. Les sujets de plainte sur la qualité du service, qui comptent pour 44 pour cent du nombre total des sujets, sont passés de 962 à 1 529, soit une augmentation de 58,9 pour cent. Pendant ce temps, les plaintes sur les perturbations de vol, qui comptent pour 17,2 pour cent du nombre total des sujets de plainte, sont passées de 446 à 597, soit une hausse de 33,9 pour cent. De même, les plaintes relatives aux bagages, qui comptent pour 15,4 pour cent des sujets de plainte, se sont accrues, de 336 à 536, soit une augmentation de 59,5 pour cent. Les sujets relatifs à la billetterie, qui comptent pour 6,6 pour cent du nombre total des sujets de plainte, sont pour leur part passés de 224 à 230, soit une hausse de 2,7 pour cent.

Sujets de plainte – Tous les transporteurs en 2005

	1er janv. au 30 juin	1er juillet au 31 déc.	Total
Qualité du service	827	702	1 529
Perturbations de vol	371	226	597
Bagages	305	231	536
Billetterie	130	100	230
Réservations	71	63	134
Sécurité	60	56	116
Refus d'embarquement	39	53	92
Refus de transport	45	34	79
Programme pour grands voyageurs	42	35	77
Autres	52	33	85
Total	**1 942**	**1 533**	**3 475**

Niveau de satisfaction

Le taux de satisfaction des demandeurs qui ont été pleinement ou partiellement satisfaits après la fermeture de leur dossier au niveau I était de 97,6 pour cent en 2005, par rapport à 96,0 pour cent en 2004, et de 62,1 pour cent en 2005, par rapport à 53,5 pour cent en 2004, pour les dossiers fermés au niveau II.

Victimes d'un ouragan enfin indemnisées

Un couple avec deux jeunes enfants, en vacances à Grenade, ont été laissés pour compte lorsque son vol de retour à bord de Zoom a été annulé à cause de l'ouragan Ivan. Il était en situation d'urgence, sans nourriture suffisante, sans eau potable et sans objets de première nécessité. Il est retourné à Toronto en passant par la Barbade à ses frais parce qu'il ne pouvait pas attendre Zoom et qu'il n'était pas certain que le transporteur reviendrait pour eux.

Lorsque le couple a tenté d'obtenir de Zoom le remboursement des billets d'Air Canada qu'il avait acheté, le transporteur l'a avisé qu'il n'était pas responsable, car l'annulation du vol était due à un cas de « force majeure », un événement qui ne peut raisonnablement être prévu ni contrôlé. Le transporteur ajoutait que le couple aurait dû attendre Zoom pour quitter la Grenade. Après avoir fait parvenir une lettre à Zoom sans obtenir de réponse, la dame a demandé l'aide du Programme des plaintes sur le transport aérien de l'Office.

Après l'intervention de l'Office, Zoom a émis au couple un chèque de 1 268 $, soit le plein remboursement des billets que le transporteur leur avait vendus.

Ordonnance de suspension d'Air Canada

L'Office a été dans l'impossibilité de traiter les plaintes sur le transport aérien contre Air Canada entre le 1er avril 2003 et le 1er octobre 2004 en raison de l'ordonnance de suspension de la Cour supérieure de justice de l'Ontario. L'ordonnance précisait qu'aucune mesure ne pouvait être prise contre Air Canada ou ses filiales sans leur consentement.

Le transporteur a ensuite déposé des lettres à l'Office les 23 et 30 décembre 2004 et le 6 janvier 2005, exposant sa position que toutes les plaintes contre Air Canada et ses filiales, relatives à des incidents survenus le 1er avril 2003 ou avant, étaient éteintes en raison d'une ordonnance distincte rendue par la Cour supérieure de justice de l'Ontario le 23 août 2004. L'Office n'était pas d'accord et a présenté une requête auprès de la Cour supérieure de justice de l'Ontario, le 14 février 2005, demandant une décision selon laquelle l'ordonnance de suspension n'éteignait pas ces plaintes. Pendant un certain temps, l'Office n'a pas poursuivi les cas litigieux. Le 30 juin 2005, il a décidé de ne pas donner suite à sa requête sur l'ordonnance auprès de la Cour supérieure de justice de l'Ontario et de continuer d'examiner les demandes concernées.

Jetsgo

L'Office des transports du Canada, comme tout le monde, a été surpris de la décision de Jetsgo de mettre fin à ses activités le 11 mars 2005. À la suite de cette annonce, de nombreux articles et reportages des médias dans l'ensemble du Canada et ailleurs laissaient entendre que les consommateurs pouvaient communiquer avec l'Office pour obtenir de l'information et des conseils.

Bien que l'Office ne pût quasi rien faire pour aider les voyageurs en détresse à cette date, il a aussitôt pris des mesures pour fournir des conseils pertinents aux détenteurs de billets de Jetsgo sur leurs options, leurs droits et leurs recours, et les a renvoyés aux organismes appropriés pour obtenir une aide immédiate. L'Office a publié un communiqué de presse et a monté une page spéciale Jetsgo sur son site Web qui était mise à jour régulièrement. Le nombre d'employés du centre d'appels a plus que triplé pour répondre aux questions des détenteurs de billets de Jetsgo. Le personnel a également répondu par écrit, soit par courrier ou par courriel, à près de 800 personnes qui avaient déposé une plainte auprès de l'Office pendant le mois qui a suivi la fin des activités de Jetsgo. De même, l'Office a pris des mesures pour donner la priorité aux transporteurs aériens qui voulaient obtenir un permis de nolisement pour dépanner les passagers laissés en détresse par Jetsgo.

Un passager de Jetsgo a fait ce commentaire sur l'aide de l'Office : « Merci beaucoup pour votre réponse opportune. Elle nous a beaucoup aidés alors que personne d'autre ne se souciait de nous. Je n'avais même jamais entendu parler de l'Office des transports du Canada auparavant et j'ai beaucoup apprécié vos conseils. Le fait de mentionner l'Office (les) rendait beaucoup plus attentifs. »

Record au centre d'appels

Un total de 133 804 appels ont été faits au centre d'appels de l'Office en une période de 12 heures le 11 mars 2005, le jour où Jetsgo a mis fin à ses activités, établissant ainsi un nouveau record pour le nombre d'appels en une seule journée à un organisme gouvernemental (ce nombre ne comprend pas les 4 000 appels placés avant l'ouverture du centre ce matin-là).

Tarifs

Les transporteurs aériens qui exploitent un service offert au public au Canada sont tenus de publier un tarif contenant les prix, les taux, les frais et les conditions de transport de leur service, et de le fournir au public sur demande. Les transporteurs aériens qui offrent des services internationaux à destination ou au départ du Canada doivent déposer leur tarif à l'Office. Les deux exceptions à cette règle sont les transporteurs qui exploitent des services entre le Canada et les États-Unis et entre le Canada et l'Allemagne. Ceux-ci ne sont tenus de déposer à l'Office que les conditions générales de transport. Sur demande, l'Office peut également consentir des exemptions à l'obligation de déposer les prix applicables aux vols affrétés internationaux.

Le personnel de l'Office examine les tarifs internationaux et les modifications apportées à ceux-ci afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux lois canadiennes et aux accords bilatéraux pertinents. En 2005, l'Office a reçu 19 622 dépôts de tarifs de transporteurs aériens conformément au délai de préavis prescrit, proposant de modifier leur tarif international ou d'y ajouter des prix, des taux ou des conditions de transport. L'Office a également reçu 8 090 demandes spéciales de modification de tarif hors du délai de préavis prescrit. Quatre-vingt-dix-huit pour cent des dépôts ont été faits et traités par voie électronique. Le système de dépôt électronique accélère le processus et offre une plus grande souplesse aux transporteurs aériens.

En 2005, le personnel de l'Office a répondu à 36 demandes de renseignements; réglé avec succès sept différends entre transporteurs; renvoyé 32 demandes de tarifs aux membres de l'Office pour la prise d'une décision officielle; et mené 22 enquêtes, neuf portant sur des allégations selon lesquelles le

transporteur n'avait pas respecté son tarif et 13 selon lesquelles le tarif du transporteur était injuste et déraisonnable.

Troisième transporteur à accepter les billets de Travel Way

Le 12 janvier 2005, Lufthansa est devenu le troisième transporteur aérien à qui l'Office ordonnait de prendre des mesures correctives après qu'il a refusé de transporter des personnes lui présentant des billets valides émis par Travel Way Services, une ancienne agence de voyages de la région de Toronto qui était accusée de ne pas avoir remis les fonds perçus aux transporteurs.

Le 29 avril 2003, l'Office ordonnait à KLM et à Northwest Airlines de prendre des mesures correctives après avoir établi que, en refusant d'accepter les billets émis par Travel Way, les deux transporteurs n'avaient pas respecté leur tarif. Le 23 juin 2004, la Cour d'appel du Canada a rejeté l'appel de KLM et de Northwest concernant la décision de l'Office.

L'Office a repris son enquête concernant les billets de Lufthansa vendus par Travel Way après que la Cour fédérale a rejeté l'appel des deux compagnies. Lufthansa a par la suite indiqué qu'elle était prête à régler avec les passagers aux mêmes conditions que celles prescrites dans la décision de l'Office et imposées à KLM et Northwest.

Lufthansa a été tenue d'offrir l'une des deux options suivantes aux détenteurs de billets à moins que le transporteur ne puisse démontrer clairement que les passagers avaient délibérément pris part aux activités frauduleuses relatives à l'émission de billets de Travel Way :

- le transport, sans frais additionnel, à la destination établie par les billets originaux émis par Travel Way, et ce dans l'année à partir de la date de l'ordonnance de l'Office et sur présentation des billets originaux;
- le remboursement des billets.

En outre, l'Office a ordonné à Lufthansa d'indemniser toute personne ayant engagé des frais à la suite du défaut du transporteur d'appliquer les dispositions particulières de son tarif.

Remboursement à vérifier à l'impression pour billets inutilisés

Le 22 juin 2005, l'Office ordonnait à Lufthansa de prendre des mesures correctives pour ne pas avoir respecté son tarif en refusant de rembourser le prix de billets achetés par l'entremise d'une agence de voyages qui avait fermé ses portes de façon inattendue.

L'Office a ordonné à Lufthansa de payer un total de 13 455 $ à neuf personnes qui avaient acheté des billets par l'entremise de Ideal Tours de Vancouver, sauf si le transporteur pouvait démontrer clairement que les détenteurs des billets avaient été engagés dans des activités frauduleuses en rapport avec les billets.

De plus, l'Office a ordonné à Lufthansa d'indemniser toute personne ayant engagé des frais à la suite du défaut du transporteur d'appliquer les dispositions particulières de son tarif.

Pour déterminer quelles mesures correctives s'imposaient, l'Office a déclaré « qu'une raison primordiale [º] tient à l'obligation du transporteur aérien de superviser et contrôler la vente de ses billets et de s'assurer que les personnes qui achètent de bonne foi ces billets ne soient pas pénalisées par le défaut du transporteur de gérer adéquatement son réseau de distribution de billets ».

Les billets de Lufthansa avaient été acquis par l'entremise de Ideal Tours en janvier 2003 par une personne agissant au nom de 16 autres voyageant entre Vancouver et Djedda, Arabie saoudite. Ideal Tours était accusée de n'avoir pas fait parvenir l'argent de ces billets à Skylink et à WorldPlus, les grossistes en voyages qui avaient en fait émis les billets.

Sept membres du groupe ont fait le voyage comme prévu, mais les neuf autres n'ont pas pu à cause des restrictions du visa d'Arabie saoudite. La personne a tenté de se faire rembourser les neuf billets inutilisés par Ideal Tours, mais l'agence avait fermé ses portes. Elle a alors demandé à être indemnisée par Lufthansa. Cette dernière a rejeté la demande, déclarant que Ideal Tours n'agissait pas à titre d'agent à ce moment-là et n'avait aucune autorité pour émettre des billets ou pour agir de quelque façon que ce soit au nom de Lufthansa.

Après enquête, l'Office a conclu que les billets de Ideal Tours étaient valides parce qu'ils avaient été émis non pas par Ideal Tours, mais par les agents intermédiaires autorisés. L'Office soulignait que Lufthansa avait considéré les billets valides puisqu'elle a permis à une partie du groupe de voyager.

Lufthansa a ensuite demandé à interjeter appel auprès de la Cour d'appel fédérale, ce qui lui a été accordé. On s'attend à ce que cette affaire soit réglée en 2006.

Franchise de bagages

Le 23 décembre 2005, l'Office a rendu une décision rejetant une plainte déposée contre Air Canada concernant sa réduction de la franchise de bagages de 70 à 50 livres. L'Office devait établir si cette nouvelle condition était « déraisonnable », « injustement discriminatoire » ou établissait « une distinction injuste ». Le demandeur avançait que la réduction du poids limite pouvait faire du tort à certains voyageurs d'affaires qui voyagent avec des échantillons, de l'équipement et autres. Comme la franchise réduite s'applique à tous les passagers qui achètent un passage au tarif de classe économique, l'Office n'a trouvé aucune preuve de discrimination.

L'Office était d'avis qu'en général, les transporteurs aériens devraient avoir la latitude de fixer le prix de leurs services comme ils le jugent bon, dans les limites des contraintes législatives ou réglementaires. L'Office estimait que la réduction par Air Canada de la franchise de bagages était un moyen légitime de compenser les coûts d'exploitation accrus tout en fixant une franchise qui répondait aux besoins de nombreux voyageurs.

British Airways

Le 30 décembre 2005, l'Office, après que British Airways a contrevenu à maintes reprises aux conditions de l'accord aérien bilatéral signé entre le gouvernement du

Canada et le gouvernement du Royaume-Uni de la Grande-Bretagne et de l'Irlande du Nord, ainsi qu'au *Règlement sur les transports aériens* du Canada, délivrait à ce transporteur un arrêté lui enjoignant :

- de cesser et de s'abstenir de déposer des tarifs à moins du délai de préavis prescrit à moins que l'Office n'en ait d'abord convenu;
- de cesser et s'abstenir d'offrir ou de charger des droits rejetés par l'Office; et
- d'éliminer du tarif toute modification rejetée par l'Office.

Dans son ordonnance, l'Office déclarait que « les contraventions de British Airways au *Règlement sur les transports aériens* du Canada manquent de respect envers les règles convenues dans divers accords bilatéraux concernant le dépôt du tarif, ce qui sape les forces compétitives en jeu pour tous les transporteurs et donne à British Airways un avantage concurrentiel ».

À titre d'autorité aéronautique du Canada, le mandat de l'Office est de s'assurer que les conditions des divers accords de transport aérien sont respectées par les transporteurs. Le but de l'Office est de s'assurer que, dans la mesure du possible, les transporteurs aériens peuvent se faire concurrence également et équitablement au profit des consommateurs.

Propriété et contrôle canadiens

Pour être considéré comme une société détenue et contrôlée au Canada, un transporteur aérien doit être incorporé au Canada; au moins 75 pour cent des actions assorties du droit de vote doivent être détenues et contrôlées par des Canadiens; et il doit être contrôlé de fait par des Canadiens.

En 2005, l'Office a effectué 94 examens pour vérifier si les demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux se conformaient aux exigences en matière de propriété canadienne. Sept examens ont exigé une enquête approfondie en raison de la complexité de la structure du capital social des transporteurs ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler les demandeurs. L'Office a rejeté quatre demandes parce que la société n'était pas canadienne.

À la fin de 2004, Transat A.T., propriétaire unique d'Air Transat, se proposait de restructurer son capital social. Transat A.T. avait demandé que l'Office détermine si sa proposition pour Air Transat respectait les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens en vertu du paragraphe 55(1) de la *Loi sur les transports au Canada*. La restructuration proposée de son capital social supposait que le droit de vote lié à chaque action variable détenue par des non-Canadiens, dans des circonstances appropriées, porterait une fraction d'un vote afin de s'assurer que les Canadiens détiennent toujours au moins 75 pour cent des votes lors des réunions des actionnaires. L'Office a publié une décision le 20 janvier 2005 énonçant que la restructuration proposée du capital social de Transat A.T. continuerait de respecter les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*.

Le 9 mai 2005, l'Office a reçu une proposition de WestJet Airlines, unique propriétaire du transporteur aérien WestJet,

en vue de restructurer son capital action. La restructuration du capital action de WestJet Airlines serait semblable à la restructuration des sociétés-mères d'Air Canada et d'Air Transat, que l'Office avait approuvée le 3 septembre 2004 et le 20 janvier 2005 respectivement. L'Office a publié une décision le 4 août 2005 énonçant que WestJet Airlines et WestJet continueraient de respecter les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*.

Santé financière

Tout demandeur canadien qui veut offrir des services intérieurs ou internationaux à bord d'aéronefs de plus de 39 sièges doit répondre aux exigences financières énoncées dans la *Loi sur les transports au Canada* et dans le *Règlement sur les transports aériens*. Le demandeur doit prouver qu'il dispose d'assez de liquidités pour couvrir tous les frais de démarrage, d'exploitation et généraux pour 90 jours. Ces exigences visent à garantir que le demandeur se trouve dans une situation financière saine et qu'il a une chance raisonnable de succès, ce qui contribue à minimiser les interruptions de service et à protéger les consommateurs. En 2005, l'Office a effectué trois de ces examens de santé financière.

Application de la loi

Pour veiller à la conformité avec les lois canadiennes, le personnel de l'Office, chargé de l'application de la loi à travers le pays, effectue des inspections périodiques auprès des détenteurs canadiens d'une licence d'exploitation et des exploitants d'une gare de voyageurs qui relèvent de sa compétence. Le personnel de l'Office vérifie également les allégations que des sociétés et des particuliers contreviennent à la *Loi sur les transports au Canada* et à ses règlements connexes. Les sanctions en cas de non-conformité varient de l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire, de la prise d'un arrêté de cessation et de désistement, d'une réprimande officielle jusqu'à l'annulation, voire la suspension, d'une licence.

Le Programme de sanctions administratives pécuniaires prévoit un avertissement officiel dans le cas d'une première violation, donnant aux transporteurs la possibilité de prendre des mesures correctives, sauf dans le cas de transporteurs qui exploitent des vols sans licence, assurance ou document d'aviation pertinent. Toute violation subséquente d'une même disposition de la Loi ou d'un règlement peut donner lieu à l'imposition d'une sanction pécuniaire pouvant aller jusqu'à 5 000 $ dans le cas d'une personne physique et 25 000 $ dans le cas d'une personne morale.

En 2005, l'Office a effectué 236 inspections sur place de transporteurs canadiens et 36 inspections de gares de voyageurs. L'Office a également effectué 15 enquêtes de transporteurs ou de particuliers soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada. Par suite de ces enquêtes, il a relevé sept violations. L'Office a émis sept avertissements, dont aucun n'a fait l'objet d'un appel, et sept avis de violation à des transporteurs aériens qui exploitaient des services publics sans détenir de licence ou de document canadien d'aviation valides pour le service en question. Parmi les 64 avertissements non officiels pour des violations mineures, 51 ont été servis à des transporteurs aériens et 13 à des exploitants de gares de voyageurs.

Avis aux consommateurs au sujet de transporteurs aériens sans licence

Le 21 juin 2005, l'Office des transports du Canada délivrait une ordonnance à Akwaaba Airlines & Tours et Ahenfo Airlines leur enjoignant de cesser et de s'abstenir de promouvoir et de vendre leurs services de transport aérien entre Toronto et Accra, Ghana, sans détenir l'autorisation pertinente pour les vols en question. Les transporteurs n'avaient aucune licence de l'Office et donc aucune autorité pour exploiter un service aérien à destination ou en provenance du Canada.

Après avoir reçu une demande du public, l'Office a immédiatement lancé une enquête et a promptement pris des mesures pour protéger les intérêts du public, avec la collaboration du Travel Industry Council of Ontario (TICO), de la police régionale de Peel et du U.S. Department of Transport.

L'Office a publié un communiqué de presse pour avertir les voyageurs au sujet d'Akwaaba Airlines, pour leur expliquer l'arrêté de cessation et d'abstention et pour inviter toute personne qui aurait versé des sommes à Akwaaba Airlines à communiquer avec l'Office.

Au bout de quelques jours, Akwaaba Airlines avait remboursé complètement tous les Canadiens qui avaient communiqué avec l'Office. Le personnel de l'Office a également reçu des demandes de citoyens américains qui avaient acheté des billets d'Akwaaba et qui avaient lu l'arrêté de cessation et d'abstention sur le site Web de l'Office. L'Office a aidé le U.S. Department of Transport à faire son enquête.

Suppléments

L'Office a continué de se préoccuper en 2005 de ce que le recours aux suppléments limite la capacité des consommateurs à comparer les tarifs parce que le prix annoncé ne fait habituellement pas état du véritable prix à payer au moment de l'achat. L'Office maintient que les suppléments ne doivent servir que de mesure temporaire pour compenser les frais supplémentaires imprévus et inévitables des transporteurs. Par ses décisions, l'Office a continué de presser les transporteurs aériens d'incorporer les suppléments à leur tarif.

En 2005, les fluctuations du prix du carburant ont amené l'Office à accepter la nécessité d'un supplément à court terme, jusqu'au 31 mars 2006. L'Office réexaminera la situation au besoin.

De plus, Air Canada a réagi à l'augmentation du prix du carburant en établissant de nombreuses mesures, y compris :

- en changeant la manière de transporter les animaux domestiques, lesquels doivent maintenant être transportés comme fret si le poids combiné de l'animal et de sa cage dépasse 70 livres; auparavant, ils accompagnaient le passager comme bagage; et

- en réduisant la franchise de bagages et en augmentant les frais de surpoids des bagages ou de valises supplémentaires. WestJet a ensuite suivi l'exemple d'Air Canada.

En 2005, de nombreux transporteurs aériens ont proposé d'imposer un supplément d'assurance pour récupérer les frais d'assurance accrus. L'Office n'était pas convaincu que les frais accrus d'assurance constituaient une augmentation imprévue et inévitable des frais de transport. Il a donc suspendu les suppléments proposés pour faire enquête et demander aux transporteurs d'expliquer ces suppléments. Tous les transporteurs ont ensuite retiré leur proposition de suppléments.

L'Office a examiné la question du supplément pour la sécurité à la suite d'une plainte du Canadian Standard Travel Agent Registry. Cet organisme avançait qu'il était déraisonnable que Northwest Airlines et KLM continuent d'imposer aux passagers partant d'aéroports canadiens un supplément de 12,50 $ pour la sécurité (à l'exception de ceux voyageant à partir et en direction des États-Unis), malgré le fait qu'à compter du 1er avril 2002, le gouvernement du Canada assumait la responsabilité de la gestion, de la mise en œuvre et des frais des services de sécurité dans les aéroports, et que le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien s'applique à tous les billets vendus au Canada.

À la suite de son enquête, l'Office a déterminé qu'il est déraisonnable pour les transporteurs de ne pas fixer une date d'expiration des suppléments de sécurité et qu'ils agissaient à l'encontre de l'exigence de l'Office que tout supplément soit une mesure temporaire.

L'Office a également conclu que les transporteurs n'avaient pas fourni de preuve de fond pour démontrer que les coûts associés à la sécurité doivent faire l'objet d'un supplément plutôt que d'être incorporés au tarif de base. En réponse à l'enquête de l'Office, KLM et Northwest ont retiré leur supplément pour la sécurité et les autres transporteurs ont suivi leur exemple.

Établissement des prix

Sur réception d'une plainte, l'Office peut amorcer une enquête et ordonner certaines mesures de réparation à un transporteur aérien s'il établit que les prix de transport de passagers ou les taux de transport de marchandises publiés ou offerts sur les routes non concurrentielles à l'intérieur du Canada sont déraisonnables ou si la gamme de prix ou de taux offerts sur ces routes est inadéquate.

En 2005, l'Office a conclu une enquête sur une plainte concernant les prix d'une ligne aérienne sur une route non concurrentielle à l'intérieur du Canada alléguant qu'ils étaient déraisonnables. L'Office a conclu que le prix en question n'était pas déraisonnable et que la gamme de prix offerts sur cette route était appropriée par rapport aux prix offerts par le transporteur pour des services intérieurs semblables.

Licences

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens pour le transport de passagers et de marchandises à l'intérieur du Canada. Il délivre également des licences à des demandeurs canadiens et étrangers qui exploitent des services internationaux réguliers et sur demande (vols affrétés) à partir et à destination du Canada. En 2005, l'Office a traité 1 369 demandes de licence,

ce qui comprend les demandes de nouvelle licence, de suspension, d'annulation et de rétablissement.

Tout demandeur de licence doit détenir une assurance responsabilité suffisante et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. Le demandeur qui veut exploiter des services aériens commerciaux à titre de transporteur canadien doit prouver qu'il est de propriété canadienne et sous contrôle canadien. En outre, tout demandeur canadien qui se propose d'utiliser des aéronefs moyens ou gros pour le transport de passagers doit satisfaire à certaines exigences financières.

Transporteurs aériens selon la nationalité

	Détenteurs d'une licence de l'Office	
	au 31 décembre 2004	**au 31 décembre 2005**
Canadiens	837	814
Américains	704	691
Autres	121	128

Licences détenues selon la nationalité

	Canadiens					**Amé-ricains**	**Autres**	**Total**
	Type d'appareil							
Services	Petit	Moyen	Gros	Tout-cargo	**Total**			
Intérieur	792	18	15	32	857			857
International à la demande	358	17	15	24	414	681	101	1 196
International régulier	15	30	94	16	155	48	68	271
Total au 31 décembre 2005*								**2 324**

**Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 2004 était de 2 359.*

Si l'Office détermine qu'un détenteur de licence n'est plus en mesure d'en respecter les exigences, la licence sera suspendue ou annulée. L'Office peut également suspendre ou annuler une licence à la demande du détenteur (les transporteurs aériens exploitant des activités saisonnières à destination de chalets de chasse ou de pêche font souvent de telles demandes).

Délivrance de licences aériennes

	Résultats en 2004	Résultats en 2005
Types de demandes :		
Nouvelles licences	166	200
Licences modifiées	67	98
Suspensions	242	202
Annulations	67	67
Rétablissements	59	36
Exemptions/décisions	181	193
Autres	2	4
Mesures prises par l'Office :		
Suspensions	231	315
Annulations	88	125
Rétablissements	74	122
Total	**1 177**	**1 362**

Des 200 demandes de nouvelles licences reçues en 2005, 30 ont été refusées, 14 ont été retirées et 156 ont donné lieu à la délivrance d'une licence. Parmi celles-ci, neuf ont été délivrées aux six demandeurs canadiens suivants pour l'exploitation de services aériens assurés au moyen de gros aéronefs (capacité d'au moins 90 passagers) :

- Air Transat : Licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la Grèce.
- Air Canada : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et Israël.
- Flair Airlines : Licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur et international à la demande.
- Canjet Airlines : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la République dominicaine.
- Skyservice : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la Russie.
- Sunwing Airlines : Licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur et international à la demande.

L'Office a refusé les demandes de licence suivantes parce qu'elles ne respectaient pas les exigences de la *Loi sur les transports au Canada*.

- Air Canada : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et le Liban.
- Canadian Airlines Alliance : Licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur et international à la demande.
- Jetsgo : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la République dominicaine.
- Platinum Jet Air : Licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur, international à la demande et international régulier entre le Canada et les États-Unis.

L'Office a également consenti 21 exemptions à l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada* qui interdit la vente de services avant de détenir une licence.

Air Canada – Licence intérieure tout-cargo

En juin 2005, Air Canada faisait une demande de licence d'exploitation d'un service intérieur par aéronef tout-cargo. Elle demandait également la permission d'utiliser des aéronefs et leur équipage, arrangement connu sous le nom de « location avec équipage », fournis par World Airways et Gemini Air Cargo. Pendant les plaidoiries concernant les demandes de location avec équipage, Cargojet avançait qu'Air Canada avait offert et vendu des services intérieurs tout-cargo au Canada avant d'obtenir une licence pour ce service, en violation de l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada*. Après d'autres demandes de renseignements, l'Office amorçait une enquête et présentait un rapport à la formation de l'Office le 1er novembre 2005, Air Canada ayant l'occasion de faire ses commentaires. À la fin de l'année, l'Office examinait et analysait les commentaires d'Air Canada avant de rendre une décision sur la demande de licence du transporteur.

Affrètements

Un service pour vols affrétés internationaux est un service international à la demande qui est exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou autre autorisation de l'Office avant d'exploiter des vols du Canada vers un pays étranger. Pour certains genres de vols affrétés, le transporteur doit obtenir des garanties financières des affréteurs afin de protéger les paiements anticipés versés par les clients.

Il arrive qu'on demande dans un court délai à un transporteur de faire un vol après les heures ouvrables de l'Office. Une autorisation de l'Office étant nécessaire avant le départ du vol, l'Office offre un service téléphonique d'urgence 24 heures par jour. En 2005, l'Office a traité 523 situations d'urgence, dont 145 ont exigé une autorisation des membres de l'Office.

Permis d'affrètement délivrés (vols en provenance du Canada et de l'étranger)

	2004	2005
Vols affrétés de passagers non revendables sans participation	113	146
Vols affrétés de marchandises non revendables sans participation	216	301
Vols de passagers revendables	1 482	1 478
Total	**1 811**	**1 925**
Autres statistiques		
Exemptions consenties au règlement sur l'affrètement	1 014	1 222
Modifications au permis d'affrètement	796	680

Note : Le format des tableaux Permis d'affrètement délivrés et Avis de vol d'affrètement *ont été modifiés par rapport à ceux du Rapport annuel 2004 afin de mieux illustrer la nature des catégories d'affrètement.*

Avis de vol d'affrètement

	2004	2005
Affrètements transfrontaliers :		
Vols en provenance du Canada (vols de passagers non revendables)	556*	315
Vols en provenance du Canada (marchandises)	188*	52
Vols en provenance des États-Unis (passagers)	626	432
Vols en provenance des États-Unis (marchandises)	512	548
Vols en provenance de l'étranger (passagers)	175	161
Vols en provenance de l'étranger (marchandises)	6	6
Total	**2 063**	**1 614**

* Après redressement pour inclure les avis de vol *post facto* reçus après la publication du Rapport annuel 2004.

Accords

L'Office participe à la négociation d'accords sur le transport aérien avec d'autres pays de concert avec les représentants de Transports Canada et de Commerce international Canada. Ces négociations portent, entre autres choses, sur les villes qui peuvent être desservies, la capacité qui peut être offerte et les règles d'établissement des prix. Dès qu'un accord prend effet, l'Office, à titre d'autorité aéronautique désignée pour le Canada, doit assurer l'administration des dispositions concernant les permis d'exploitation commerciale et des règlements sous sa compétence.

En 2005, le Canada avait 75 accords et arrangements bilatéraux qui constituent le fondement juridique pour réglementer les services aériens internationaux avec d'autres gouvernements et fixer les droits de trafic pour chaque pays. Pendant l'année, l'Office a participé aux négociations avec neuf pays. Cela inclut la négociation réussie avec la Guyane pour créer un nouvel accord; avec les États-Unis, la Chine, l'Inde et la Grèce pour augmenter les occasions pour les transporteurs d'exploiter des services plus fréquents vers davantage de destinations; et la conclusion des négociations par correspondance avec Israël et Singapour.

Le Canada et les États-Unis ont négocié des modifications aux accords signés par les deux pays en 1995. Les changements qui devraient entrer en vigueur le 1er septembre 2006, libéralisent davantage un des plus grands marchés de transport aérien au monde. Les avantages potentiels pour le Canada sont : la flexibilité d'établissement des prix pour les transporteurs canadiens de passagers et de marchandises vers le marché américain avec la possibilité d'intégrer des services vers les États-Unis avec ceux de pays tiers; une flexibilité accrue dans l'établissement des prix pour les transporteurs américains et canadiens; plus

d'options pour les aéroports canadiens afin d'attirer les transporteurs américains; et plus d'options pour les expéditeurs et les consommateurs.

Un nouvel accord avec la Chine triple les vols de passagers et de marchandises permis et exploités par plus de lignes aériennes entre de plus nombreuses paires de villes et dans des conditions plus souples. L'extension des services aériens à la Chine donne aux Canadiens et aux entreprises canadiennes de nouvelles occasions d'accentuer leur présence dans ce marché dynamique. L'accord contient également de solides dispositions sur la sécurité aérienne.

Un accord a été conclu avec l'Inde pour élargir la capacité à vendre et augmenter les endroits à desservir par les transporteurs aériens indiens et canadiens. L'accès à des points supplémentaires en Inde pour les transporteurs canadiens et à des points du Canada pour les transporteurs indiens, desservis au moyen de leurs propres aéronefs ou sur la base d'un partage de codes de vol avec d'autres transporteurs aériens, combiné à une augmentation importante des vols permis, constitue la première étape d'une nouvelle expansion des services dans un marché en croissance rapide.

L'accord aérien bilatéral avec la Grèce a été modifié. Ces changements ont quadruplé la capacité de vols directs entre le Canada et la Grèce, ont augmenté les possibilités de nouveaux trajets et de partage de codes de vol, ont libéralisé le régime de réglementation des tarifs et ont fait passer le nombre de transporteurs qui peuvent être désignés pour un service régulier pour chaque pays de un à deux.

Le nouvel accord aérien bilatéral avec la Guyane permettra l'exploitation de services aériens réguliers entre le Canada et la Guyane, ce qui pourrait augmenter les options de transport des voyageurs et des expéditeurs. Avant la signature de cet accord, les services aériens entre le Canada et la Guyane ne pouvaient qu'être affrétés.

Bien que la négociation de nouveaux droits en vertu d'accords aériens bilatéraux offrent certaines occasions, les transporteurs aériens ont élargi leurs possibilités par le partage de codes de vol, soit par la vente sous le nom d'un transporteur de vols exploités par d'autres transporteurs. Dans d'autres cas, les transporteurs aériens ont demandé à l'Office l'autorisation de louer les aéronefs avec équipage d'autres transporteurs aériens. En 2005, Air Canada a commencé à exploiter des services internationaux tout-cargo en ayant recours aux aéronefs et équipages fournis par les transporteurs aériens américains World Airways et Gemini Air Cargo.

En plus d'approuver les accords de commercialisation, l'Office offre des occasions concurrentielles en accordant la permission d'exploiter des vols supplémentaires et en considérant des autorisations temporaires d'exploiter des services qui ne sont pas prévus par les accords ou les arrangements aériens bilatéraux. L'autorisation accordée à une ligne aérienne canadienne et à une ligne aérienne colombienne d'exploiter des services réguliers entre le Canada et la Colombie, bien qu'il n'y ait aucun accord en place, en constitue un exemple. De même, Asiana Airlines et Korean Air Lines ont encore obtenu une autorisation extrabilatérale d'exploiter des services tout-cargo supplémentaires entre le Canada et la Corée.

En 2005, l'Office a traité 115 demandes relatives aux accords et arrangements aériens bilatéraux, dont 61 concernant le partage de codes de vol ou la location d'aéronefs avec équipage. Du nombre total des demandes traitées, 45 concernaient des demandes d'autorités extrabilatérales comportant le partage de codes de vol, l'offre de services de cinquième liberté, une capacité accrue et l'offre de services aériens vers des villes particulières.

Communiquer avec les Canadiens

L'Office des transports du Canada participe aux grands événements et aux conférences touchant le transport aérien, car elles fournissent d'excellentes occasions de rencontrer et d'échanger des points de vue avec les grands intervenants dans le domaine de l'aviation dans l'ensemble du pays. Voici quelques-uns des plus importants événements auxquels l'Office a participé en 2005 : le forum « Ciel ouvert » organisé par le Conseil des aéroports du Canada, en février, à Ottawa; le Séminaire sur la sécurité aérienne au Canada tenu en avril, à Vancouver; et la conférence organisée par l'Association du transport aérien du Canada en novembre, à Montréal.

De temps à autre, les représentants de l'Office sont invités à faire des présentations à divers groupes concernant le rôle et le mandat de l'Office. Marian L. Robson, présidente et première dirigeante de l'Office, a fait une telle présentation en avril à la section du Droit aérien de l'Association du Barreau canadien, section Colombie-Britannique, à Vancouver, et une autre à titre de panéliste de la Conférence de gestion annuelle du Conseil des aéroports du Canada, en novembre, à Ottawa. Gavin Currie, directeur général, Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, a soumis un document et a participé aux discussions de l'*American Bar*

Association Forum on Air and Space Law, en octobre, à Montréal. David Western, directeur, Tarifs, plaintes et application de la loi, a parlé de l'Office et de son Programme des plaintes relatives au transport aérien à la conférence *Travel Law Day* tenue en novembre, à Toronto.

En 2005, le personnel du centre d'appels de l'Office a répondu à 9 148 appels et a distribué 15 669 exemplaires du livret *Prenez l'air averti*. Une édition révisée de celui-ci sera publiée au début de 2006. Ce livret de poche gratuit offre des conseils utiles sur des sujets comme le prix des billets, les réservations, les billets, les bagages, les retards et les annulations, ainsi que sur la sécurité. On peut le consulter sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

Enfin, l'Office a eu 270 entretiens avec les médias sur des questions relatives au transport aérien, en 2005, une augmentation de 42,9 pour cent par rapport à 2004. Six communiqués de presse ont été émis sur de grandes questions relatives au transport aérien sur lesquelles l'Office s'est penché pendant l'année.

Cas devant les tribunaux

Cour d'appel fédérale – Cause en suspens en 2005

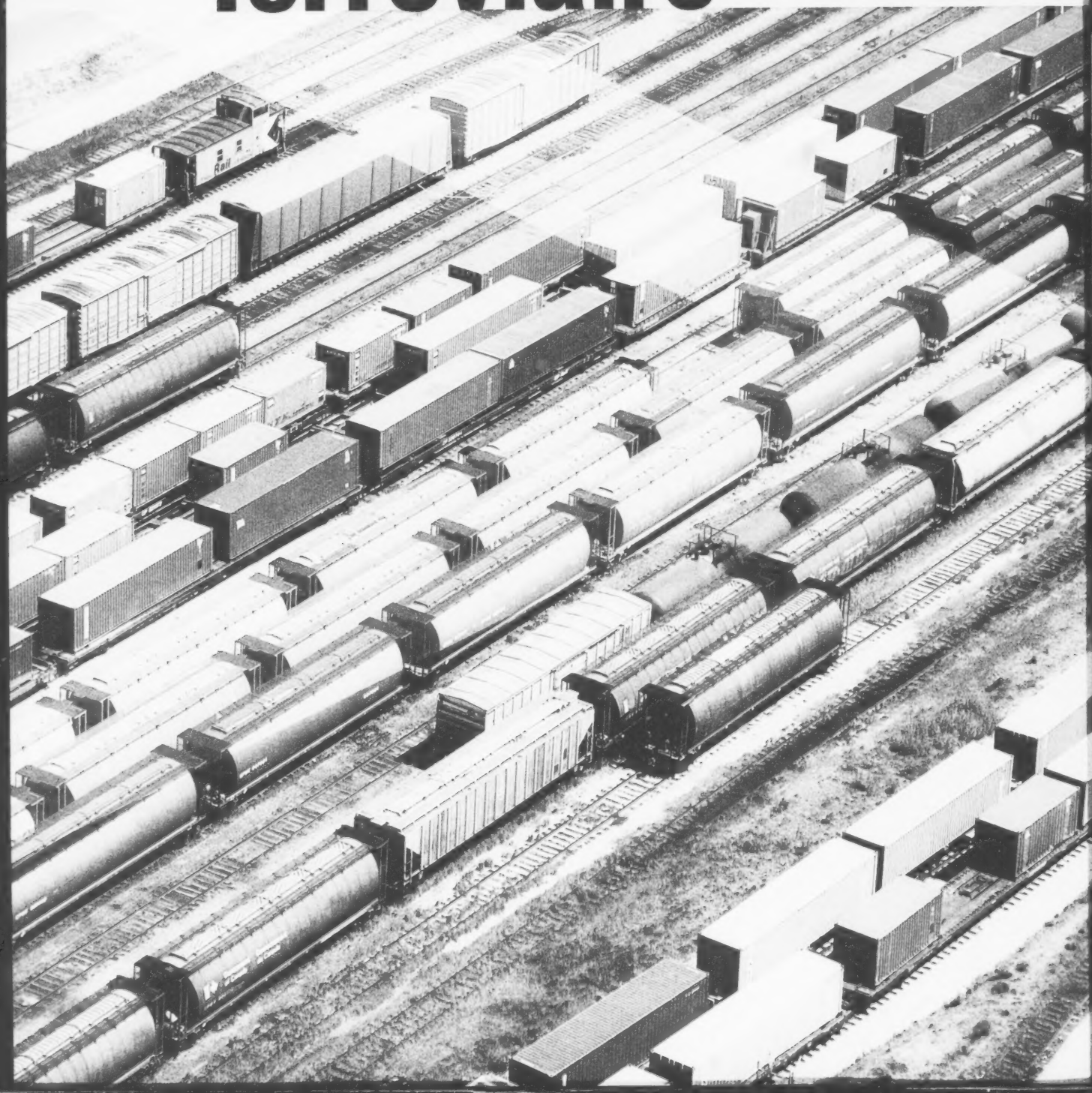
Lufthansa German Airlines c. l'Office des transports du Canada et Mohammed Omar Satari

Dossier nº A-658-05 de la Cour

Appel de la décision de l'Office nº 388-C-A-2005 du 22 juin 2005 au sujet d'une plainte déposée par Mohammed Omar Satari concernant le refus par Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (lignes aériennes allemandes Lufthansa) de rembourser le prix de certains billets d'avion entre des points du Canada et des points à l'extérieur du Canada. L'autorisation d'appel a été accordée par la Cour d'appel fédérale.

CHAPITRE

Transport ferroviaire



Accord sur le temps de transit

Le rôle de l'Office des transports du Canada en tant qu'organisme de réglementation économique des chemins de fer de compétence fédérale a été considérablement élargi en 2005 avec l'acquisition par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN), l'année précédente, de BC Rail. L'acquisition de BC Rail, la troisième compagnie de chemins de fer en importance au Canada avec ses 2 300 kilomètres de voies, a augmenté la taille du réseau ferroviaire fédéral et donné à l'Office une nouvelle responsabilité de surveillance.

En réponse aux inquiétudes des expéditeurs, le Tribunal de la concurrence, en approuvant cette transaction, a fixé pour exigence que l'Office surveille le temps de transit du CN pour la livraison des wagons sur les voies de l'ancienne BC Rail du Nord de la Colombie-Britannique aux points d'interconnexion de Vancouver lorsque les expéditeurs ont recours uniquement au service du CN pour livrer leurs marchandises et lorsque leurs charges sont transférées aux lignes concurrentes. L'Office doit effectuer des analyses comparatives des temps de transit du CN et comparer les temps de BC Rail des cinq zones du Nord de la Colombie-Britannique à la région de Vancouver, et il doit soumettre des rapports réguliers au CN, aux transporteurs de liaison à Vancouver et au Bureau de la concurrence. En 2005, l'Office a publié son premier rapport sur le temps de transit couvrant les deux premiers trimestres.

Interconnexion

Selon le paragraphe 128(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut, par règlement, fixer les modalités de l'interconnexion du trafic ferroviaire. En vertu de la Loi, tout intéressé peut demander l'interconnexion du trafic d'un transporteur local, au tarif prévu par *Le règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, à la ligne d'une compagnie ferroviaire qui lui est raccordée si le point d'origine ou de destination se trouve dans un rayon de 30 kilomètres du lieu de correspondance. De plus, le paragraphe 128(5) de la Loi prévoit que l'Office doit réviser le règlement à intervalles de cinq ans ou à intervalles plus rapprochés si les circonstances le justifient.

L'Office a apporté plusieurs modifications au Règlement qui est entré en vigueur en 2004. La plus importante était la réduction des prix d'interconnexion. L'Office a aussi modifié l'article 8 du Règlement que le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation avait jugé contraire au libellé de la *Loi sur les transports au Canada*. Le Comité était d'avis que la compétence en matière de réglementation consentie à l'Office en vertu de l'article 128 de la Loi couvre la prescription des prix d'interconnexion et non l'imposition des prix maximaux. Par conséquent, l'article 8 a été révisé afin de l'harmoniser avec le libellé actuel de la Loi en prescrivant un prix d'interconnexion prédéterminé pour chaque zone tarifaire et en éliminant la référence aux prix d'interconnexion comme étant des taux maximaux.

D'autres modifications ont été apportées au Règlement pour s'assurer qu'il reflète adéquatement les modifications aux dispositions relatives à l'interconnexion introduites lors de l'abrogation de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* qui a été remplacée par la *Loi sur les transports au Canada* en 1996.

En 2005, l'Office a examiné les changements des frais d'interconnexion pour les lignes de chemins de fer et déterminé qu'aucun changement n'était nécessaire aux taux

actuels. L'Office a continué de consulter les parties intéressées sur des questions telles que la taille des rames de wagons et la contribution aux frais généraux.

Niveau de service

Aucune nouvelle plainte sur le niveau de service n'a été déposée auprès de l'Office des transports du Canada en 2005. Toutefois, l'Office a réglé plusieurs plaintes de l'année précédente.

En 2004, Wabush Mines Inc. (Wabush) avait déposé une plainte relative au niveau de service contre le Chemin de fer Q.N.S. & L. (QNSL) en vue d'obtenir une ordonnance obligeant le transporteur à établir un tarif conformément à l'article 118 de la *Loi sur les transports au Canada* et à assurer un niveau de service approprié entre Wabush Lake et la jonction Arnaud en vertu de l'article 116 de la Loi.

Dans sa plainte, Wabush demandait également une réparation provisoire. Elle demandait plus précisément :

- une ordonnance provisoire obligeant QNSL à continuer de déplacer ses convois, sur réception, de la jonction Wabush Lake à la jonction Ross Bay, et ce au prix exigé par QNSL à ce moment-là, ou à tout autre prix qui, de l'avis de l'Office, serait juste et raisonnable;
- une ordonnance provisoire interdisant à QNSL d'imposer le nouveau service régulier proposé entre les jonctions Ross Bay et Arnaud, et obligeant QNSL à continuer de déplacer ses convois soumissionnés au prix exigé par QNSL à ce moment-là, ou à tout autre prix qui, de l'avis de l'Office, serait juste et raisonnable.

L'Office a accédé à la demande de réparation provisoire de Wabush, car il a conclu que Wabush satisfaisait aux critères tripartis ouvrant droit à une telle réparation. En conséquence, l'Office a enjoint à QNSL de continuer de fournir à Wabush le même service ferroviaire à la demande qu'il lui avait toujours fourni pour le transport de ses marchandises entre les jonctions Wabush Lake et Ross Bay, et ce à un prix maximal fixé par l'Office. De plus, QNSL était tenu de continuer de fournir à Wabush le même service de transport ferroviaire à la demande qu'il lui avait toujours fourni pour le transport de ses marchandises entre les jonctions Ross Bay et Arnaud aux prix maximaux prévus dans le tarif de QNSL.

Pendant l'année 2005, Wabush et QNSL ont conclu une entente et Wabush a ensuite retiré sa plainte relative au niveau de service contre QNSL.

En 2004, plusieurs plaintes relatives au niveau de service avaient été déposées à l'Office contre la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) par des groupes de producteurs de grain et d'autres producteurs agricoles. Les plaintes portaient sur les écarts entre le tonnage du grain que les producteurs alléguaient avoir chargé sur les wagons et le poids qui leur était crédité par le CP au déchargement au point de destination. Ces plaintes ont été réglées avec succès grâce au programme de médiation de l'Office en 2005.

Arbitrage

Dans les cas où les expéditeurs et les transporteurs n'arrivent pas à régler eux-mêmes un différend, ils peuvent présenter une demande d'arbitrage à l'Office. Dans le cadre de ce processus confidentiel, les

parties font appel à un arbitre indépendant ou à une formation de trois arbitres pour régler l'affaire.

Avant de confier le dossier à un arbitre, l'Office s'assure que la demande de l'expéditeur est complète et qu'il a avisé le transporteur de son intention de recourir à l'arbitrage. L'Office peut également aider les parties à choisir un arbitre et lui fournir, sur demande, des conseils d'ordre administratif, juridique et technique.

En 2005, l'Office examinait une demande d'arbitrage faite en 2004. Toutefois, avant que la décision de l'Office soit rendue, les parties concernées annonçaient qu'ils avaient réglé leur différend.

Dans un communiqué commun, CP et Fording Canadian Coal Trust annonçaient le 5 avril 2005 que le CP et Elk Valley Coal Corporation avaient conclu une entente de cinq ans pour le transport de charbon métallurgique de toutes les mines de l'Elk Valley Coal dans le sud-est de la Colombie-Britannique jusqu'aux ports de la région de Vancouver pour l'exportation.

De plus, les parties annonçaient qu'elles avaient réglé plusieurs autres questions opérationnelles et commerciales. Elles s'étaient entendues pour mettre fin à toutes les procédures juridiques et réglementaires concernant leur différend de contrat sur le transport du charbon des cinq mines de charbon de l'Elk Valley Coal dans le sud-est de la Colombie-Britannique jusqu'aux ports de la région de Vancouver aux fins d'exportation.

En 2005, l'Office a reçu une demande d'arbitrage. Bien que de tels cas devant l'Office soient traditionnellement confidentiels, celui-ci a été divulgué aux médias par les parties elles-mêmes. Le cas, concernant le transport du charbon entre la Western Canadian Coal Corp. et le CN, a été renvoyé à un arbitre choisi par les parties qui a rendu sa décision. Par la suite, soit le 5 octobre suivant, le CN déposait une demande de révision judiciaire de la décision de l'arbitre auprès de la Cour fédérale du Canada soutenant que le processus d'arbitrage prévu dans la *Loi sur les transports au Canada* est contraire aux dispositions de la *Déclaration canadienne des droits* de 1960.*

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada* en 1996, l'Office a reçu 26 avis d'expéditeurs indiquant leur intention de soumettre leurs différends au processus d'arbitrage. Environ la moitié de ces cas ont été retirés ou réglés avant l'arbitrage. Le site Web de l'Office contient des renseignements sur les différends importants relatifs au transport ferroviaire et sur les décisions de l'Office relativement aux contestations de sa compétence en matière d'arbitrage.

Certificats d'aptitude

L'Office délivre un certificat d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer qui relève de l'autorité législative du Parlement détient une assurance responsabilité suffisante. Il assure ensuite le suivi de la conformité et peut aussi modifier un certificat valide pour tenir

* Bien que la *Déclaration canadienne des droits* ne soit pas aussi souvent appelée que la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982, elle n'en est pas moins en vigueur au Canada.

compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler.

En 2005, l'Office a délivré un nouveau certificat d'aptitude à la compagnie Transport Ferroviaire Tshiuetin Inc. qui proposait assurer le transport ferroviaire de fret et de passagers entre Emeril (Terre-Neuve-et-Labrador) et Schefferville (Québec). Le certificat d'aptitude du Chemin de fer Montréal, Maine & Atlantique Canada Cie a été modifié afin de tenir compte d'un changement d'activités ferroviaires en vue de permettre un service passagers sur ses voies. Le certificat d'aptitude de la CP a été modifié pour inclure Mount Stephen Properties Inc. sur sa liste de filiales, d'associés ou de compagnies de chemin de fer affiliées. L'Office a également suspendu le certificat d'aptitude de la Ferroequus Railway Company Limited et annulé celui de la Prairie Alliance for the Future Inc. parce qu'aucune d'elles ne respectait l'exigence du paragraphe 92(1) à ce moment-là.

Construction de lignes de chemin de fer

Sous réserve de quelques exclusions, l'Office doit approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer, y compris les lignes principales, les embranchements, les voies d'évitement, les épis, les voies de cour de triage et les autres voies auxiliaires. Il peut également être appelé à approuver la construction de franchissements ferroviaires, y compris des ponts et des passages inférieurs. Dans chaque cas, l'Office doit d'abord effectuer une évaluation des incidences environnementales du projet en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCÉE). À la fin de 2005, l'Office a reçu une demande de CN visant l'approbation de la construction d'un nouvel embranchement pour desservir le port d'Oshawa (Ontario), et examinera la proposition au début de 2006.

En 2005, l'Office a été à la tête des comités d'examen interministériels pour trois projets du CP : le projet d'un nouveau tunnel sous la rivière Detroit (DRTP) à Windsor, le déplacement d'une partie de la subdivision Coutts du CP près de Milk River (Alberta) et un nouvel embranchement desservant l'usine Toyota près de Woodstock (Ontario). L'Office participe également à l'évaluation environnementale du projet de système de train léger sur rail d'Ottawa, du projet de lien ferroviaire à l'aéroport de Toronto, du prolongement de l'autoroute 10 près de Sherbrooke (Québec), et du projet de gaz naturel liquéfié de Rabaska, près de Québec. De plus, l'Office surveille les effets environnementaux potentiels de la voie de contournement de Calgary, de l'élargissement à quatre voies de la route 69 entre Parry Sound et Sudbury (Ontario), du corridor de transport dans la partie ouest de la municipalité de Bracebridge (Ontario), de plusieurs expansions du réseau de trains de banlieue GO Transit dans le grand Toronto et du projet de pipeline Terasen de Hinton (Alberta) à Jackman Hill (Colombie-Britannique).

En 2005, l'Office a rendu deux décisions concernant l'évaluation environnementale, autorisant la réalisation des projets après s'être assuré que l'auteur de la demande avait pris des mesures jugées adéquates pour atténuer toute incidence environnementale négative d'importance.

Questions d'infrastructures

L'Office règle des différends sur les emprises des chemins de fer, les voies, les franchissements, les installations afférentes, les dispositifs de protection et les autres équipements nécessaires à l'exploitation d'un chemin de fer. En 2005, l'Office a rendu des décisions à l'égard de deux différends relatifs à des franchissements routiers, trois relatifs à des franchissements par desserte et deux relatifs à des passages à niveau privés. L'Office a également reçu 90 ententes déposées par des parties qui avaient mené leurs propres négociations sur les franchissements.

L'Office peut par ailleurs rendre des décisions dans des dossiers de répartition des coûts entre les chemins de fer et d'autres parties relativement aux dispositifs de protection des voies ferrées, par exemple la signalisation aux passages à niveau et le clôturage d'emprises, et il peut rendre des décisions sur des questions d'indemnisation en raison de dommages causés par des activités ferroviaires. L'Office a rendu deux décisions comportant une telle indemnisation en 2005. Il a achevé la révision de 23 arrêtés ou décisions existantes ayant particulièrement rapport avec des franchissements routiers où les faits ou les circonstances avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité juridique pour les routes et les franchissements avait été transférée d'un gouvernement à un autre.

Le ministre des Transports et la Province de l'Ontario s'étaient entendus sur ce que les lois fédérales sur les franchissements s'appliqueraient aux voies ferrées de compétence ontarienne et que l'Office les appliquerait. En 2005, l'Office et la Province de la Colombie-Britannique ont proposé une entente semblable qui, une fois signée par le ministre des Transports et le ministre des Services aux collectivités, aux autochtones et aux femmes pour la Colombie-Britannique, autoriserait l'Office à appliquer les lois fédérales sur les franchissements aux chemins de fer de Colombie-Britannique.

Frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements

Dans le cadre de ses responsabilités relatives au règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer qui relèvent de la compétence fédérale et d'autres parties intéressées, telles que les entreprises de services publics, les administrations routières et les propriétaires fonciers, l'Office élabore des lignes directrices fournissant une évaluation par un tiers des frais ferroviaires et établissant pour l'ensemble du pays une tarification uniforme pour les travaux effectués par les compagnies de chemin de fer.

Le 1er juillet 2005, l'Office achevait la mise à jour de son *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements*, ajustant les frais d'entretien pour tenir compte des frais ferroviaires actuels exigés par les compagnies de chemin de fer de catégorie I. Ce guide, entré en vigueur le 1er janvier 2004, est destiné aux chemins de fer de catégorie I assujettis à la réglementation fédérale qui peuvent s'en servir pour établir la facturation relative aux travaux de construction ou d'entretien effectués aux franchissements routiers, aux systèmes d'avertissement de passage à niveau, ou à tous les autres travaux ayant trait aux franchissements et au sujet desquels les parties se sont entendues ou qui sont autorisés par un arrêté de l'Office.

Transferts et cessation d'exploitation

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leurs lignes sans approbation réglementaire préalable si elles suivent le processus prescrit par la section V, partie III de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office peut être appelé à déterminer si une compagnie de chemin de fer a ou non suivi ce processus. Selon le paragraphe 140(1) de la Loi, le processus relatif à la cessation de l'exploitation ne s'applique pas à une voie de cour de triage, une voie d'évitement ou un épi, ni à une autre voie auxiliaire d'une ligne de chemin de fer. Par conséquent, on peut également demander à l'Office de déterminer si un tronçon de voie est assujetti au processus prescrit ou non.

En 2005, aux termes du paragraphe 140(2) de la Loi, l'Office a conclu qu'un tronçon, désigné par la Burlington Northern and Santa Fe Railway Company Limited comme l'embranchement portuaire Burrard Inlet dans la ville de Vancouver, ne constituait pas une voie de cour de triage, une voie d'évitement, un épi ou une autre voie auxiliaire d'une ligne de chemin de fer, et qu'il constituait une voie ferrée aux termes de la section V, partie III, de la Loi.

L'Office a reçu des avis de cessation d'exploitation des subdivisions suivantes du CP : la subdivision Stirling en Saskatchewan entre le point milliaire 20,1 (près d'Etzikom) et le point milliaire 34,4 (près de Foremost); et la subdivision Radville, en Saskatchewan, entre le point milliaire 70,5 (près de Bengough) et le point milliaire 98,2 (près de Willow Bunch) ainsi que le tronçon auxiliaire entre les points milliaires 4,30 et 5,62 de la subdivision Drummondville du CN au Québec.

Aucune ligne de chemin de fer n'a été transférée en 2005.

Revenus des compagnies ferroviaires et plafonds des recettes pour le transport du grain de l'Ouest

En vertu des articles 150 et 151 de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de recettes) et le revenu réel tiré par les compagnies ferroviaires régies (actuellement le CN et le CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. Si l'Office constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire dépasse son revenu admissible maximal, la compagnie doit verser l'excédent et une pénalité à la Western Grain Research Foundation aux fins de recherche dans l'industrie.

Le 30 décembre 2005, l'Office a conclu que les recettes du CN pour le transport du grain de l'Ouest avaient dépassé le revenu admissible maximal au cours de la campagne agricole 2004-2005 et que celles de CP ne l'avaient pas excédé. Les recettes du CN pour le transport du grain se sont élevées à 305 788 835 $, soit 118 714 $ de plus que son revenu maximal fixé à 305 670 121 $, alors que celles du CP, de 323 068 715 $, étaient inférieures de 513 061 $ à son plafond de 323 581 776 $.

L'année 2004-2005 est la cinquième année au cours de laquelle l'Office rend des décisions relatives au plafond des recettes. Il s'agit aussi de la deuxième année au cours de laquelle une compagnie de chemin de fer dépasse le revenu maximal admissible.

En avril 2005, l'Office avait annoncé une hausse de 4,4 %, par rapport à l'année précédente, de l'indice des prix composite afférent au volume pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole 2005-2006. L'indice tient compte du taux d'inflation des coûts d'exploitation que doivent supporter le CN et le CP au chapitre de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des capitaux. Il est utilisé avec d'autres intrants (volume et longueur du trajet) pour calculer le plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest.

Questions de transport du grain

En 2005, le personnel de l'Office a continué d'aider Transports Canada à évaluer les répercussions éventuelles qu'aurait le transfert du parc de wagons-trémies du gouvernement du Canada sur le plafond des recettes provenant du transport du grain. Le parc du gouvernement du Canada compte environ 12 400 wagons-trémies. Ces wagons sont mis sans frais à la disposition des lignes de chemin de fer pour le transport du grain des Prairies pour l'exportation par les ports de Vancouver et de Prince Rupert (Colombie-Britannique), de Thunder Bay (Ontario), et de Churchill (Manitoba).

Le 9 mars 2005, le gouvernement du Canada annonçait qu'il entamait des négociations avec la Farmer Rail Car Coalition (FRCC), un regroupement de producteurs de grain de l'Ouest, concernant le transfert du parc de wagons-trémies du gouvernement fédéral à la coalition.

À la fin juin, Transports Canada demandait au personnel de l'Office d'élaborer et de diffuser une méthodologie adéquate que l'Office utiliserait pour ajuster le plafond de recettes si le gouvernement transférait son parc à la FRCC. Le personnel de l'Office a mené une consultation écrite auprès de plus de 30 intervenants de l'industrie du grain de l'Ouest, a tenu une session de consultation à Winnipeg au début septembre et a soumis son rapport à Transports Canada et aux intervenants au début novembre. La méthodologie prévoyait l'élimination des frais d'entretien des wagons-trémies incorporés au plafond de recettes au moment du transfert du parc ainsi que l'intégration des frais de location engagés par les lignes de chemin de fer dans toute entente ultérieure avec la FRCC. Selon certaines hypothèses sur les taux de location et l'inflation normale, le personnel de l'Office a démontré qu'avec sa méthodologie, le transfert du parc à la FRCC entraînerait une légère (0,4 %) baisse des plafonds de recettes des lignes de chemin de fer en 2006-2007.

Cette dernière tâche donnait suite à deux demandes de Transports Canada en 2004 afin que le personnel de l'Office évalue le montant incorporé aux plafonds de recettes de 2003-2004 pour couvrir les frais d'entretien des wagons-trémies et fasse l'estimation des dépenses réelles de cet entretien pour 2003-2004. Transports Canada avait publié le résumé de l'évaluation de l'Office en avril 2004 qui démontrait qu'un montant de 4 329 $ par wagon était incorporé aux plafonds de recettes en 2003-2004. Quant à l'estimation des dépenses d'entretien réelles, le personnel de l'Office a soumis son rapport à Transports Canada au début de 2005.

Le 24 novembre 2005, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il avait conclu une entente de principe avec la FRCC pour le transfert du parc de wagons-trémies. Selon

le communiqué, l'accord de bail-achat sera finalisé en 2006 après confirmation des ententes de la FRCC avec le CN et le CP pour l'utilisation des wagons.

Coût du capital

Au début de 2005, l'Office a approuvé des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Les taux annuels servent à calculer l'indice des prix composite afférent au volume, lequel sert au calcul du plafond des recettes des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest. L'Office établit également des taux du coût du capital à d'autres fins, y compris l'établissement des coûts et des prix des services d'interconnexion.

Les taux de coût du capital pour le CN et le CP, qui serviront au calcul de leur plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2005-2006, sont de 8,11 % et de 8,30 % respectivement. Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils investissent dans l'entreprise. La Loi et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'une ligne de chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat d'immobilisations, à savoir l'intérêt sur la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on analyse divers modèles financiers, les risques et certains autres liens de nature technique.

Pour calculer le taux du coût du capital applicable, l'Office évalue plusieurs modèles axés sur le marché dont le modèle d'équilibre des actifs financiers et le modèle de l'actualisation des flux de trésorerie pour établir le coût des fonds propres. En ce qui concerne les composantes du modèle d'équilibre des actifs financiers, l'Office continuera d'évaluer les taux d'obligation à court et à long terme au cours du mois de janvier et de surveiller ces taux en ce qui a trait à leur caractère raisonnable pour l'établissement des taux de rendement hors risque. En calculant les valeurs du bêta, l'Office tiendra compte d'une période de cinq ans (si possible) de données mensuelles ou hebdomadaires obtenues à partir de l'indice composé Standard & Poors/Bourse de Toronto, et l'Office continuera d'évaluer la prime de risque du marché de façon continue en utilisant une période de temps assez longue pour tenir compte de plusieurs cycles économiques, périodes de rendement faible et élevé, périodes de volatilité et de stabilité, ainsi que pour tenir compte de l'impact des événements inhabituels et des changements importants qui surviennent à l'échelle mondiale. L'Office continuera d'évaluer les données canadiennes aux fins de ses estimations du coût des capitaux propres.

Détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne

L'article 143 de la *Loi sur les transports au Canada* exige que les compagnies ferroviaires offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Les parties sont libres de négocier un prix de vente acceptable. Cependant, toute partie prenante au transfert d'une ligne peut demander à l'Office d'en déterminer la valeur nette de récupération aux fins de la poursuite de son exploitation. La partie demanderesse doit rembourser à l'Office des frais de traitement de la demande. Si, après ces

annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales ou régionales pour un prix ne dépassant pas sa valeur nette de récupération. La compagnie de chemin de fer ou le pouvoir public peut en référer à l'Office pour calculer la valeur nette de récupération, et ce sans frais. Le pouvoir public qui fait l'acquisition d'une ligne peut s'en servir à n'importe quelle fin. L'Office n'a reçu aucune demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne en 2005.

Réglementation des frais ferroviaires

L'Office fait appel à un modèle de calcul des coûts ferroviaires pour estimer les coûts d'exploitation des chemins de fer du CN et du CP. Le modèle est fondé sur les données fournies par les compagnies, qui sont revues et approuvées par l'Office. Il est utilisé à diverses fins, telles que le règlement des différends relatifs aux services et aux prix; l'établissement des prix d'interconnexion en vertu du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*; l'établissement des frais généraux employés pour la tarification relative à la construction et à l'entretien des mécanismes de protection aux franchissements; l'évaluation de l'incidence de changements éventuels de la politique des transports ainsi que d'autres activités réglementaires connexes.

Dans le cadre du processus d'établissement des prix d'interconnexion, les représentants de l'Office se rendent dans des cours de triage pour y observer les activités d'interconnexion. Chaque année, ils se rendent dans un endroit différent pour veiller à ce que les prix tiennent compte du coût des services d'interconnexion du trafic partout au Canada. En 2005, l'Office a visité quatre installations en Ontario : CN Sarnia, CN Windsor, CP London et CN Toronto, ainsi que quatre installations en Alberta : chacune des cours de triage du CN et du CP à Calgary et Red Deer.

À la demande de Transports Canada, le personnel de l'Office a fourni une expertise technique en ce qui a trait à l'établissement du prix d'une ligne de chemin de fer pour aider la négociation d'un transfert de la ligne du Chemin de fer Q.N.S. & L. entre Emeril (Terre-Neuve-et-Labrador), et Schefferville (Québec), à la Première nation Tshiuetin. À la suite de l'entente conclue entre les parties pour le transfert de cette ligne, Transports Canada a demandé au personnel de l'Office de fournir aux parties une expertise permanente sur l'établissement des prix selon les exigences de ladite entente.

Indices historiques des prix

L'Office établit des indices de prix afin de mesurer la variation des prix de la main-d'œuvre, du carburant et du matériel pour le CN et le CP. Il s'en sert pour fixer le plafond des recettes que ces compagnies peuvent tirer du transport du grain de l'Ouest. Les indices, mis à jour chaque année, sont également utilisés pour établir les coûts d'exploitation des chemins de fer lorsqu'il s'agit des données portant sur plus d'une année.

Médiation

En 2005, les expéditeurs et les transporteurs ferroviaires ont apporté une variété de questions d'infrastructures au programme de médiation volontaire de l'Office, notamment sur les droits de passage, l'entretien, la réparation, la construction, la répartition des

coûts et les accords de financement, et de questions relatives aux inondations et au bruit. Des questions de niveau de service, notamment de perte de produits et de livraison tardive, ont également été réglées par la médiation, y compris un problème chronique entre une grande ligne de chemin de fer et plusieurs producteurs agricoles pour lesquels une stratégie d'amélioration à long terme a été élaborée conjointement. Les parties qui ont choisi la médiation pour régler leurs différends dans le secteur ferroviaire comprenaient des lignes de chemin de fer de petite et grande envergure, de compétence fédérale et provinciale, plusieurs villes et municipalités, un important service public municipal, plusieurs producteurs agricoles et des particuliers.

Avec les sept cas en cours au début de l'année et les 19 nouvelles demandes reçues pendant l'année, l'Office a traité un total de 26 cas de médiation concernant les différends ferroviaires en 2005. Dix de ces cas ont été réglés par la médiation. Dans trois autres cas, les répondants ont refusé la médiation et 13 cas étaient en suspens à la fin de l'année.

Les efforts continus du personnel de l'Office en vue de promouvoir la médiation comme solution de rechange pour régler les différends a permis de réduire le nombre de répondants qui ont refusé d'y participer en 2005 (sept refus en 2004 par rapport à trois en 2005). Par conséquent, même si le nombre de cas en médiation est demeuré stable, l'augmentation du nombre de cas réglés par la médiation a été considérable (trois en 2004 contre 10 en 2005).

Communiquer avec les Canadiens

En 2005 comme par le passé, l'industrie ferroviaire, les utilisateurs ainsi que les personnes touchées par les activités ferroviaires ont fait l'objet d'activités intensives de communication de l'Office.

Une grande ligne de chemin de fer loue le processus de médiation

Un des plus grands transporteurs ferroviaires au pays considère maintenant la médiation comme le premier recours pour régler les différends. Le transporteur écrivait dans une lettre à l'Office après la conclusion réussie de plusieurs sessions de médiation que : « [°] nous continuerons d'avoir recours au programme de médiation (de l'Office) comme moyen efficace pour trouver des solutions ». Le transporteur déclarait également que sa participation aux sessions de médiation lui avait permis d'obtenir de l'information importante et du savoir précieux, et qu'il appréciait la souplesse et la rentabilité qu'offre la médiation téléphonique.

Avec le dépôt du projet de loi C-44, une loi modifiant la *Loi sur les transports au Canada*, plusieurs de ces activités de communication étaient axées sur le mandat existant de l'Office et sur les propositions mises de l'avant par le ministre des Transports.

Pendant l'année, les membres et les cadres supérieurs de l'Office ont rencontré plusieurs organisations d'expéditeurs, dont l'Association canadienne de transport industriel, la Western Canadian Shippers' Coalition, l'Institut canadien des engrais, l'Association des produits forestiers du Canada ainsi que des compagnies de chemin de fer et des oganisations qui les représentent, comme le CP, le CN, Capital Railway et l'association des chemins de fer du Canada (ACFC). La présidente et certains membres de l'Office ont participé à une tournée ferroviaire organisée par l'ACFC dans l'Ouest canadien qui a permis des discussions entre des rerésentants du gourvernement et des représentants des lignes de chemin de fer et certains de leurs principaux partenaires et clients.

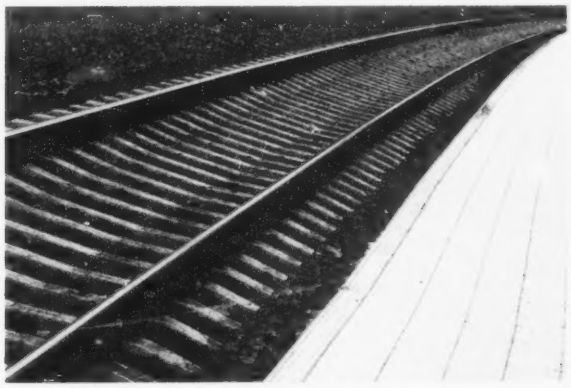
Plus tard dans l'année, une autre tournée ferroviaire a donné à l'Office l'occasion de pour suirvre son dialogue avec le Surface Transportation Board des États-Unis sur des questions touchant le transport ferroviaire en Amérique du Nord.

L'Office a continué de suivre de près la situation en Colombie-Britannique à la suite de l'acquisition de BC Rail par le CN. Pendant l'année, le personnel de l'Office a tenu des réunions avec des représentants du gouvernement de Colombie-Britannique et des villes de Langley et de Port Coquitlam, avec la BC Safety Authority, un député provincial et plusieurs propriétaires fonciers de la ville de Quesnel.

Une consultation sur l'indice d'inflation du plafond des recettes a été menée en 2005 auprès de nombreuses organisations de l'Ouest canadien, y compris des gouvernements provinciaux, des groupes de producteurs agricoles, différents regroupements d'exploitants de silos terminus, de la Commission canadienne du blé, du CN et du CP.

En septembre, le personnel de l'Office a tenu une session de consultation avec les intervenants du grain de l'Ouest à Winnipeg à la suite d'une demande de Transports Canada pour qu'il élabore une méthodologie appropriée pour l'ajustement de l'indice d'inflation du plafond des recettes advenant le transfert par le gouvernement du Canada de son parc de wagons-trémies à la FRCC.

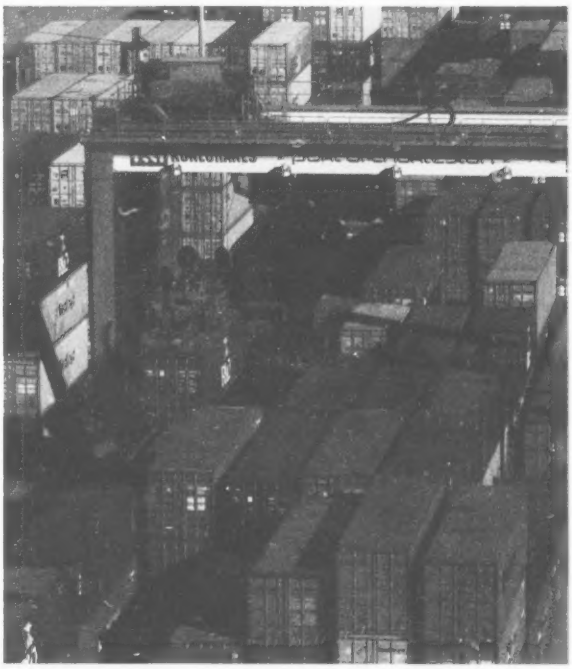
L'Office a également tenu des consultations officielles au sujet des taux et frais d'entretien que les chemins de fer n'appartenant pas à la catégorie I doivent supporter relativement aux travaux ferroviaires effectués aux franchissements routiers et ferroviaires. Il a également été question du bruit causé par les activités ferroviaires et des problèmes dits de voisinage. L'Office prend part à une initiative conjointe de l'Association des chemins de fer du Canada et de la Fédération canadienne des municipalités afin de produire un cadre



de résolution des problèmes relatifs au bruit, au voisinage et autres.

Des présentations officielles ont été faites pendant l'année à divers groupes comme l'American Railway Development Association et une délégation chinoise s'intéressant aux questions ferroviaires. En revanche, l'Office a accueilli des présentations faites par Shell Canada, le CN et la Ville d'Ottawa. Le personnel de l'Office a également participé au forum Freight Forecasting du Western Transportation Advisory Council, à la North American Fertilizer Transportation Conference TFI/CFI, à la conférence Fields on Wheels, au North American Customer Forum de l'Association of American Railroads et à l'exposition et conférence de la National Industrial Transportation League. Le personnel a également participé à sept salons professionnels en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, en Ontario, au Québec et à Terre-Neuve-et-Labrador. L'Office a organisé son forum annuel pour que les membres de l'ACFC rencontrent le personnel de l'Office et les représentants d'autres ministères et organismes du gouvernement du Canada.

Dans l'ensemble en 2005, l'Office a répondu à plus de 409 demandes de renseignements de diverses parties de l'industrie ferroviaire. La plupart de ces demandes avaient trait aux dispositions actuelles de la Loi, comme celles sur l'accès concurrentiel, le niveau de service, l'interconnexion, l'arbitrage, les ententes et les différends sur les franchissements, les certificats d'aptitude, le transfert et la cessation d'exploitation et le plafond des recettes du grain de l'Ouest. Des expéditeurs et des producteurs de grain qui chargent eux-mêmes leur grain dans les wagons ont aussi fait des demandes de renseignements. Leurs questions portaient sur l'offre de wagons, l'entretien des wagons et divers aspects du service ferroviaire.



Cas devant les tribunaux

Cour d'appel fédérale – Cas rejeté en 2005

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Municipalité régionale de York et l'Office des transports du Canada

Dossier du tribunal nº A-63-04

Appel de la décision nº 517-R-2003 de l'Office en date du 10 septembre 2003 relativement à une demande de répartition des coûts de reconstruction d'un passage à niveau, dans la ville de Richmond Hill, dans la municipalité régionale de York, dans la province de l'Ontario. Le 7 décembre 2004, la Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel.

Cour d'appel fédérale – Cas abandonné en 2005

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. l'Office des transports du Canada et Elk Valley Coal Corporation

Dossier du tribunal nº A-546-04

Demande d'examen judiciaire visant l'obtention d'un bref d'interdiction pour empêcher l'Office de remettre la demande de la Elk Valley Coal Corporation à l'arbitrage relativement aux taux à percevoir par le Canadien Pacifique Limitée pour le transport du charbon par rail. Le 18 mai 2005, l'appelant a déposé son avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

Cour d'appel fédérale – Appel accueilli en 2005

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. l'Office des transports du Canada, Earl T. Mufford et Roy H. Mufford

Dossier du tribunal nº 04-A-43

Requête en autorisation d'appel de la décision no 485-R-2004 de l'Office en date du 14 septembre 2004 relativement à une demande de Earl T. Mufford et de Roy H. Mufford en vertu de l'article 102 de la *Loi sur les transports au Canada* visant un franchissement privé sur l'emprise du Canadien Pacifique Limitée sur la subdivision Page, dans le canton de Langley (Colombie-Britannique). Par un jugement du 5 décembre 2005, l'appel a été accueilli.

Pétition au gouverneur en conseil – Cas en instance en 2005

Village de Stenen c. l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision nº 103-R-2000 de l'Office rendue le 15 février 2000, dans laquelle l'Office rejetait la plainte déposée par le maire de Stenen (Saskatchewan) contre la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada parce que cette dernière avait enlevé une voie d'évitement.

Liste des lignes de chemin de fer fédérales

Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale au 31 décembre 2005

Algoma Central Railway Inc.

Burlington Northern and Santa Fe Railway Company,
The Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

Chemin de Fer Montréal, Maine & Atlantique et la Montréal, Maine & Atlantique Canada Cie.

Chemin de fer Ottawa Central Inc.

Chemin de fer Q.N.S. & L.

Chemin de fer St-Laurent & Atlantique (Québec) Inc.

Compagnie de chemin de fer Arnaud

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada

CSX Transportation Inc.

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited (Suspendu)

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company, The

Kelowna Pacific Railway Company

Kettle Falls International Railway Company

Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company

Minnesota, Dakota & Western Railway Company

National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)

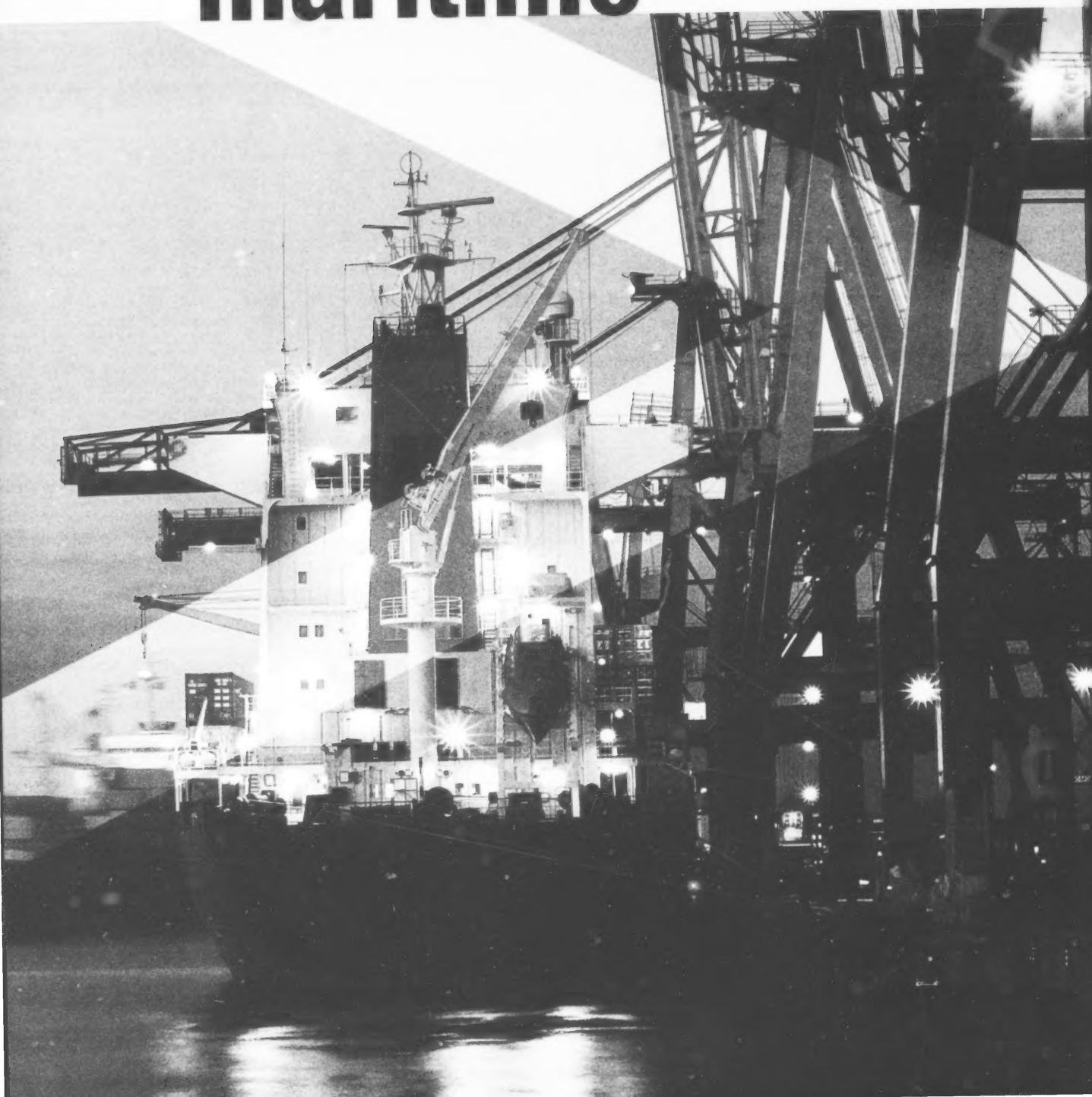
Nipissing Central Railway Company

Norfolk Southern Railway Company

Okanagan Valley Railway Company
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company / British Columbia Yukon Railway Company / British Yukon Railway Company Limited, exerçant ses activités ou proposant d'exercer ses activités sous le nom de White Pass & Yukon Route
RaiLink Canada Ltd.
Sault Ste. Marie Bridge Company
Sydney Coal Railway Inc.
Toronto Terminals Railway Company Limited, The
Transport Ferroviaire Tshiuetin
Union Pacific Railroad Company
VIA Rail Canada Inc.
Ville d'Ottawa exerçant ses activités sous le nom de Capital Railway
Wabush Lake Railway Company, Limited

CHAPITRE

Transport maritime



Loi sur le pilotage

Selon la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires doivent avoir à leur bord un pilote canadien qualifié pour entrer et sortir des grands ports canadiens et pour naviguer sur certaines voies d'eaux canadiennes désignées comme zone de pilotage obligatoire. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont chargées de fournir les services de pilotage dans leurs régions respectives et de fixer les tarifs de ces services. Toute proposition de modification ou d'augmentation du tarif doit être publiée dans la *Gazette du Canada*, partie I.

Tout avis d'opposition à une telle proposition doit être déposé à l'Office dans les 30 jours suivant la date de publication. Sur réception d'une demande, l'Office doit faire enquête sur le tarif en question et, après avoir examiné les facteurs opérationnels, financiers et commerciaux, déterminer si la proposition est dans l'intérêt du public.

Le 5 mars 2005, l'Administration de pilotage des Laurentides (APL) publiait une proposition d'augmentations de son tarif de cinq et 4,9 pour cent applicable à la circonscription 1 (entre Montréal et Québec) afin de couvrir les frais supplémentaires issus d'une décision arbitrale concernant les droits payables à la Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central (CPSLC) pour la période du 1er juillet 2002 au 30 juin 2003. Le pilotage maritime sur le Saint-Laurent est obligatoire à partir de l'écluse de Saint-Lambert jusqu'au port de Montréal, circonscription 1-1; de Montréal à Québec, circonscription 1; et de Québec aux Escoumins, y compris la rivière Saguenay, circonscription 2. Le pilotage n'est pas obligatoire au-delà des Escoumins, et ces eaux représentent la circonscription 3. L'APL avait interjeté appel de l'homologation de la décision concernant la circonscription 1 (un processus visant à rendre la décision exécutoire) auprès de la Cour d'appel fédérale, mais cette dernière a rendu une décision le 1er octobre 2004 qui rejetait l'appel. La décision arbitrale accordait à la corporation des pilotes de la circonscription 1 une augmentation de huit pour cent de son tarif, par rapport à celle de trois pour cent prévu au contrat original.

L'augmentation tarifaire de cinq pour cent proposée et publiée par l'APL visait à couvrir l'écart annuel récurrent entre la décision et l'augmentation de tarif originale. L'augmentation additionnelle de 4,9 pour cent publiée avait pour but de couvrir les arriérés accumulés dus à la corporation des pilotes puisque l'APL n'avait effectué aucun paiement supplémentaire depuis la décision rendue.

L'Association des armateurs canadiens et la Fédération maritime du Canada ont déposé des avis d'opposition à la proposition d'augmentation de tarif, faisant valoir que les augmentations proposées n'étaient pas dans l'intérêt du public. En outre, l'Association des armateurs canadiens avançait que le tarif proposé devrait s'appliquer à toutes les circonscriptions plutôt qu'à une seule, tandis que la Fédération maritime du Canada déclarait que le tarif proposé ne devrait s'appliquer qu'à la circonscription 1 afin d'éviter l'interfinancement.

La CPSLC s'est opposée à l'application des augmentations de tarif proposées à une seule circonscription puisque tous les tarifs

antérieurs de l'APL avaient été appliqués à toutes les circonscriptions. Elle questionnait également la validité de la proposition de tarif parce qu'une partie de l'augmentation devait être appliquée pour une durée indéterminée.

Le tarif proposé par l'APL le 5 mars 2005 a été publié dans la *Gazette du Canada*, partie II, le 15 juin 2005 et comportait le 1er juillet 2005 comme date d'entrée en vigueur. À cette date, l'APL commençait à exiger les droits accrus aux usagers.

L'Office a mené une enquête sur le tarif proposé, et une audience a eu lieu à Montréal les 27 et 28 septembre 2005. Le 14 octobre, l'Office rendait une décision et concluait que le tarif proposé n'était pas dans l'intérêt du public.

Le 5 novembre 2005, l'APL publiait une nouvelle proposition d'augmentation de tarif dans la *Gazette du Canada* qui annonçait de nouvelles augmentations en plus de celles que l'Office avait déjà rejetées.

Le 30 novembre 2005, l'Office rendait publics les motifs de la décision du 14 octobre. Dans sa décision détaillée sur la proposition du 5 mars, l'Office déclarait qu'il n'était pas suffisant que l'APL invoque les difficultés financières issues de la décision arbitrale pour obtenir l'approbation de l'Office à la proposition d'augmentation de tarif. Conformément à la *Loi sur le pilotage*, l'Office doit tenir compte de l'intérêt public. En l'espèce, et compte tenu des éléments de preuve, l'Office ne pouvait pas conclure que les augmentations tarifaires proposées étaient dans l'intérêt public. Dans ses conclusions, l'Office incitait l'APL et la CPSLC à « collaborer pour remplir leur mandat respectif de fournir des services dans l'intérêt du transport maritime efficace ».

Pour ce qui est de la nouvelle tarification de l'APL publiée dans la *Gazette du Canada* du 5 novembre, deux avis d'opposition ont été soumis le 5 décembre 2005 : l'une de la Fédération maritime du Canada et l'autre, une soumission mixte de l'Association des armateurs canadiens et de la Chambre de commerce maritime.

En fin d'année, l'Office avait commencé son enquête sur cette question et il rendra sa décision en 2006.

Le 5 février, l'Administration de pilotage des Grands Lacs, Ltée (APGL) publiait dans la *Gazette du Canada* une proposition d'augmentation tarifaire de 5,5 pour cent visant à atteindre le seuil de rentabilité à la fin de la saison de navigation 2005. Le 14 mai, l'APGL publiait une autre augmentation de tarif applicable aux quatre circonscriptions internationales où les services de pilotage sont partagés avec les pilotes américains. Les services de pilotage offerts par l'APGL et les États-Unis sont régis par un protocole d'entente entre les deux pays qui précise que les frais de pilotage doivent être les mêmes. L'APGL proposait d'éliminer le taux de conversion de la monnaie et d'augmenter les prix en dollars canadiens pour tenir compte du taux de change qui existait en 2002 (1,59 $CAN = 1,00 $US). Aucun avis d'opposition n'a été soumis dans le cas des deux tarifs proposés par l'APGL.

De même, l'APGL publiait une proposition de surprime de deux pour cent, le 5 novembre 2005. La Fédération maritime du Canada

a déposé un avis d'opposition à cette proposition.

Le 8 octobre 2005, l'Administration de pilotage de l'Atlantique publiait dans la *Gazette du Canada* une proposition d'augmentations de tarif qui varient entre trois et 10 pour cent applicable à neuf ports où le pilotage est obligatoire. Ces augmentations visaient à assurer l'autosuffisance financière de chaque port et à éliminer l'interfinancement. Aucun avis d'opposition n'a été formulé à cette proposition.

Loi maritime du Canada

La *Loi maritime du Canada* régit les administrations portuaires indépendantes de 19 ports importants du pays, la Voie maritime du Saint-Laurent et d'autres installations portuaires publiques administrées par le gouvernement du Canada.

Les administrations portuaires gèrent les activités se rattachant aux ports, y compris le commerce maritime, la navigation, le transport de passagers et de marchandises, la manutention et l'entreposage des marchandises. Elles assurent également la gestion de la propriété fédérale où le port est installé et elles établissent les tarifs pour l'utilisation des installations portuaires et divers services de transport. On peut soumettre à l'Office des plaintes relativement à un tarif portuaire.

En 2005, l'Office a reçu plusieurs plaintes concernant les tarifs portuaires.

Le 3 juin 2005, Adventure Tours Inc. (ATI), un exploitant de bateaux-mouches, déposait une plainte contre l'Administration portuaire de St. John's. ATI se plaignait que le tarif passager imposé aux exploitants de bateaux-mouches était injustement discriminatoire, inéquitable et causait des préjudices injustifiés. Après les plaidoiries, l'Office a rendu une décision majoritaire selon laquelle la plainte d'ATI devait être rejetée. Un membre du comité concluait que, dans ce cas, la discrimination était fondée sur une stratégie économique commercialement admise et qu'il jugeait fondamentale à la mise en œuvre de l'initiative touristique Pier 7. Bien qu'il y ait eu discrimination, elle était considérée comme une pratique commerciale acceptable. Un autre membre du comité concluait qu'il n'y avait pas lieu de déterminer si le tarif était ou non discriminatoire puisque des choix s'offraient aux exploitants de bateaux-mouches qui voulaient exploiter le port. Le membre en désaccord concluait qu'il s'agissait de discrimination injuste, car elle ne représentait pas une distinction entre les exploitants, fondée sur le volume de passagers ou la valeur des marchandises transportés à partir du port, et n'avait pas de rapport commercial avec la portée ou la valeur des services portuaires utilisés par les exploitants.

Le 11 octobre 2005, l'Office recevait la première des 53 plaintes soumises par des particuliers et des entreprises contre l'Administration portuaire de Nanaimo, en Colombie-Britannique. Les plaintes indiquaient que l'Administration portuaire avait imposé, le 1er mars 2005, un tarif passager injustement discriminatoire qui variait de 0,15 $ par passager des traversiers de la société BC Ferries, à 0,85 $ par passager de traversiers rapides et à 1,50 $ par passager d'hydravion. Les plaintes

faisaient valoir que la *Loi maritime du Canada* ne permet pas à une autorité portuaire d'imposer un tarif passager individuel fondé sur le volume annuel du transporteur; que le but des tarifs est d'amener les passagers à utiliser les traversiers BC Ferries à cause de leur bas prix; et qu'il est injustement discriminatoire pour l'Administration portuaire de Nanaimo d'imposer un tarif différent fondé sur le volume de passagers de l'exploitant. L'Office rendra une décision sur ces plaintes en 2006.

Il incombe à la Corporation de gestion de la Voie maritime du Saint-Laurent de gérer la voie maritime et de fixer les tarifs d'utilisation de celle-ci et de ses services. Tout tarif ou toute plainte afférente doit être déposé(e) à l'Office. En 2005, l'Office n'a reçu aucune plainte.

La Société des ponts fédéraux Limitée gère plusieurs ponts et installations de transport importants qui traversent la voie maritime. La Corporation du pont international de la Voie maritime, Ltée et Les Ponts Jacques Cartier et Champlain Incorporée, toutes deux filiales de La Société des ponts fédéraux Limitée, fixent les tarifs pour couvrir les frais d'exploitation, d'entretien et de fonctionnement des ponts. Ces deux sociétés doivent soumettre leurs tarifs à l'Office et ces tarifs sont sujets à enquête en cas de plainte. Aucune plainte n'a été déposée en 2005.

Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes

En 2005, l'Office a mené une enquête qui concernait la première plainte déposée en vertu de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*.

L'Office administre cette loi qui exempte les conférences maritimes ou les cartels de lignes de navigation de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de transport communs, à condition qu'ils observent les dispositions de la loi et déposent auprès de l'Office certains documents, tels que les accords intraconférence, les contrats d'exclusivité limitée et les avis d'augmentation de taux et d'application ou d'augmentation de surprimes.

En vertu de la loi, une personne peut soumettre une plainte à l'Office si elle croit qu'un accord intraconférence ou une mesure prise par une ligne qui fait partie d'une conférence réduit la concurrence et entraîne une augmentation excessive des prix ou une réduction de service.

Le 25 octobre 2004, Pangea Logistics Inc. de Vancouver a déposé la première plainte en vertu de cette disposition pour le compte de son client, NorskeCanada, contre la Canadian Pacific/Latin America Freight Association. La plainte visait les augmentations déraisonnables du coût de transport des produits de papier vers des destinations en Amérique latine et des réductions déraisonnables du service vers ces destinations. Compania Chilena de Navegacion Interoceanica S.A., Hamburg-Sudamericanische Dampfschiffahrtsgellschaft et Maruba s.c.a. Empressa de Navegacion Maritima S.A. sont

les lignes membres de l'Association. L'Office a amorcé une enquête à la suite de cette plainte, mais le 12 juillet 2005, la plainte de Pangea a été retirée et l'Office a fermé le dossier.

Loi sur le cabotage

En vertu de la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu national délivrera un permis pour qu'un navire étranger puisse mener des activités dans les eaux canadiennes, sous réserve du respect de certaines conditions et si l'Office a déterminé qu'aucun navire canadien ou non dédouané n'est à la fois adapté et disponible pour offrir le service ou mener l'activité décrite dans la demande. Si l'activité comprend le transport de passagers, l'Office doit également déterminer si un autre exploitant de navires canadiens est en mesure d'offrir un service maritime adéquat comparable ou identique.

Dans ses efforts pour améliorer le service et les délais d'exécution, l'Office présentait le 12 juillet 2005 un Système révisé d'information sur les navires sur son site Web. Le système comporte des listes des navires canadiens enregistrés en exploitation dans les eaux canadiennes selon la catégorie et la zone de service. Les renseignements figurant sur les listes sont recueillis à partir de la base de données de l'Office qui lui permet d'exécuter son mandat en vertu de la *Loi sur le cabotage*.

La loi protège les intérêts des propriétaires et des exploitants de navires immatriculés au Canada, tout en permettant l'accès de navires spécialisés disponibles dans la flotte internationale lorsque aucun navire canadien n'est disponible pour effectuer une activité commerciale en eaux canadiennes.

En 2005, l'Office a reçu 102 demandes. Parmi celles-ci, 95 ont été approuvées, deux ont été rejetées et deux ont été retirées; trois demandes étaient toujours en suspens à la fin de l'année.

Les *lignes directrices de l'Office des transports du Canada* relatives au traitement des demandes de licence de cabotage se trouvent sur le site Web de l'Office. Elles renferment de l'information sur la façon de présenter les demandes relatives au cabotage et le moyen par lequel les exploitants et les propriétaires de navires canadiens peuvent déposer des avis d'opposition. Elles contiennent également des renseignements sur les exigences relatives aux délais et l'importance de fournir des renseignements pertinents pour étayer une position. En outre, on y aborde les éléments dont l'Office tiendra compte, s'il y a lieu, comme le caractère adéquat et la disponibilité des navires ou la disponibilité de services maritimes identiques ou comparables.

Lors de consultations passées, l'industrie a fait connaître ses préoccupations sur les exigences relatives aux délais dans le cas de situations imprévues. En 2005, l'Office a reçu 70 demandes qui exigeaient une décision dans des délais plus courts. Parmi celles-ci, 48 visaient l'utilisation de grands navires-citernes pour le transport de pétrole brut sur la côte Est. Vingt-deux autres demandes concernaient d'autres situations, comme l'importation de grands voiliers historiques pour les célébrations spéciales de la fête du Canada et la demande de navires de pose de canalisations.

En 2005, l'Office a reçu sept demandes de navires de sismologie et hydrographiques étrangers qui voulaient mener des activités sur la côte Est du Canada. Une demande a été rejetée, alors que six ont été approuvées.

Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

L'Office maintient des rapports étroits avec l'industrie maritime au moyen de consultations et de présentations en vue d'expliquer son mandat au chapitre du transport maritime. Il assiste également à des conférences, des réunions et des ateliers de l'industrie. L'Office assiste régulièrement aux réunions organisées par l'Association des administrations portuaires canadiennes et aux réunions semestrielles du Conseil consultatif maritime canadien.

L'Office entretient également des rapports réguliers avec la Fédération maritime du Canada, l'Association des armateurs canadiens, la Chambre de commerce maritime, la Chamber of Shipping of British Columbia, l'Association des armateurs du Saint-Laurent, les quatre administrations de pilotage et les organismes représentant les pilotes.

Pendant l'année 2005, l'Office et son personnel ont également rencontré de nombreuses autres parties de l'industrie maritime, notamment l'Office Canada- Terre-Neuve des hydrocarbures extracôtiers, l'Office Canada-Nouvelle-Écosse des hydrocarbures extracôtiers, l'Association canadienne des producteurs pétroliers, les administrations de pilotage Atlantique, Pacifique, des Grands Lacs et des Laurentides, l'Association des pilotes maritimes du Canada, l'Association des armateurs du Saint-Laurent et l'Association des armateurs canadiens. Des réunions ont eu lieu à Ottawa, St. John's, Courtenay (Colombie-Britannique), Montréal, Québec, Halifax, et Tampa (Floride). Des représentants de l'Office ont également rencontré des représentants des gouvernements provinciaux de Terre-Neuve-et-Labrador et de Nouvelle-Écosse.

Des membres et des employés de l'Office ont donné plusieurs consultations et présentations aux organismes concernés, surtout dans l'industrie du pétrole et du gaz dans l'Atlantique canadien. L'industrie a exprimé ses préoccupations sur le fait que la *Loi sur le cabotage* pourrait ralentir l'exploration pétrolière et gazière. L'Office a précisé son rôle en vertu de la loi et a expliqué le processus aux parties qui ne connaissaient pas bien son fonctionnement. L'Office maintient un dialogue régulier avec cette industrie.

Cas devant les tribunaux

Cour fédérale – Section de première instance – Cas en instance en 2005

Westshore Terminals Ltd. c. le procureur général du Canada et al.

Dossier nº T-1103-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire du décret C.P. 2000-889, daté du 9 juin 2000, en vertu duquel le gouverneur en conseil annulait deux décisions de l'Office, soit les décisions nº 73-W-2000, datée du 4 février 2000, et nº LET-W-98-2000, datée du 7 avril 2000. L'audience a été ajournée *sine die*.

CHAPITRE

L'équipe de l'Office

L'Office des transports du Canada est habilité en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* à faciliter la mise en œuvre de la politique des transports du gouvernement du Canada. Le principe fondamental sur lequel reposent les activités de l'Office est que tous les usagers et les fournisseurs de services de transport réglementés par le gouvernement du Canada (aériens, ferroviaires et maritimes) doivent être traités équitablement. Si les seules forces du marché ne génèrent pas des taux ou des services équitables et raisonnables pour les utilisateurs, les transporteurs, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs, l'Office a pour mission de veiller à ce qu'ils soient protégés conformément à la législation.

L'Office joue le rôle d'organisme de réglementation économique et d'autorité en matière d'aéronautique, et il s'emploie à faciliter l'accessibilité des transports. En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office est habilité à régler des différends et à rendre des décisions sur une vaste gamme de questions économiques concernant les modes de transport de compétence fédérale. Par l'entremise du Programme des plaintes relatives au transport aérien, l'Office traite les questions et plaintes d'ordre général que lui transmettent les consommateurs concernant le transport aérien.

Qui nous sommes

L'Office exerce ses pouvoirs par le truchement de ses membres — au plus sept membres permanents nommés par le gouverneur en conseil et au plus trois membres temporaires nommés par le ministre des Transports. Au 31 décembre 2005, il y avait sept membres permanents incluant la présidente, qui est aussi première dirigeante, et le vice-président.

Les membres exercent leurs responsabilités quasi judiciaires en entendant les plaintes officielles relatives à une gamme d'enjeux touchant les transports et en rendant des décisions. La présidente nomme une formation de membres pour entendre chaque cas que l'Office reçoit. En cas de demande de médiation, la présidente est responsable de nommer un médiateur.

En tant que première dirigeante, la présidente veille également à tous les aspects de l'administration et des activités de l'Office. Elle doit jouer un rôle actif dans l'affectation des ressources humaines et financières, en tenant compte des priorités du gouvernement et en cherchant à améliorer l'efficacité organisationnelle de l'Office. Également en tant que première dirigeante, elle préside le Comité exécutif de l'Office et doit déterminer l'orientation et les priorités stratégiques de l'organisme.

Le vice-président est un membre du Comité exécutif de l'Office et remplace la présidente en son absence.

Un effectif d'environ 263 personnes appuie et assiste les membres dans le processus décisionnel.

Membres

Marian L. Robson, présidente et première dirigeante
Née à Saskatoon (Saskatchewan)
Ancien cadre supérieur d'une administration portuaire, cadre d'un chemin de fer et membre de l'Office national des transports
Nommée le 1er juillet 1996; renommée le 1er juillet 2001

Gilles Dufault, vice-président
Né à Montréal (Québec)
Ancien cadre supérieur de VIA Rail et conseiller en stratégie d'entreprise
Nommé le 19 janvier 1998 en tant que membre et en août 2000 à titre de vice-président; renommé le 19 janvier 2001

Mary-Jane Bennett, membre
Née à Saint-Boniface (Manitoba)
Avocate et membre actif de nombreux conseils et comités
Nommée le 19 janvier 1998; renommée le 17 mai 2004

Guy Delisle, membre
Né à Alma (Québec)
Avocat et ancien conseiller juridique principal et membre temporaire de l'Office national de l'énergie
Nommé le 8 janvier 2002

Baljinder S. Gill, membre
Né à Ludhiana, Inde
Ancien membre de la Commission des transports routiers de l'Ontario et ancien chef des services techniques et de soutien à la planification des installations maritimes de Transports Canada
Nommé le 26 avril 2004

George Proud, membre
Né à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
Ancien député de Hillsborough à la Chambre des communes et député à l'Assemblée législative de l'Île-du-Prince-Édouard
Nommé le 8 janvier 2001; renommé le 8 janvier 2002

Beaton Tulk, membre
Né à Ladle Cove (Terre-Neuve-et-Labrador)
Ancien vice-premier ministre et premier ministre de Terre-Neuve-et-Labrador, ministre de l'Industrie, du Commerce et du Développement rural
Nommé le 16 décembre 2002

Mandats

La structure organisationnelle de l'Office comprend le Bureau de la présidente et quatre directions générales qui appuient et conseillent les membres : la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles; la Direction générale des transports ferroviaire et maritime; la Direction générale des services juridiques et du secrétariat; et la Direction générale de la gestion centrale.

Direction générale du transport aérien et des transports accessibles

Transport aérien

L'Office délivre des licences et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services publics, et participe à l'application des exigences afférentes. Il aide à la négociation, à la mise en œuvre et à l'administration d'accords aériens internationaux.

L'Office aide aussi à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en veillant au respect des prix, des taux, des frais et des conditions de transport proposés dans leurs tarifs publiés; en s'assurant que les frais, les taux, les prix et les conditions de transport sont clairs, justes et raisonnables et non injustement discriminatoires; et qu'ils respectent les lois et les règlements canadiens ainsi que les accords bilatéraux applicables.

Pour les plaintes relatives au transport aérien, l'Office tente de les régler de façon informelle. Lorsque cela est impossible et que la plainte porte sur un éventuel non-respect du tarif d'un transporteur, l'Office peut régler le différend en recourant à son processus de règlement officiel des plaintes. L'Office traite également les plaintes des consommateurs relatives au prix du transport aérien sur les routes non concurrentielles.

Transports accessibles

En vertu de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a pour mandat d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports fédéral, y compris les transports aérien, ferroviaire et par traversier, de même que le transport par autobus interprovincial.

L'Office tente d'éliminer les obstacles abusifs en édictant des règlements, en élaborant des codes de pratiques, en communiquant avec l'industrie des transports et la communauté des personnes ayant une déficience, en réglant les plaintes individuelles relatives à l'accessibilité et en ordonnant, s'il y a lieu, la prise de mesures correctives.

Direction générale des transports ferroviaire et maritime

Transport ferroviaire

Le mandat actuel de l'Office en matière de transport ferroviaire va de la délivrance des licences et de l'approbation des nouvelles entreprises au règlement des différends sur les tarifs et les services entre les lignes de chemin de fer et les expéditeurs ou d'autres parties. Il englobe également la réglementation des taux d'interconnexion; l'administration du régime des revenus admissibles maximaux des transporteurs ferroviaires pour l'acheminement du grain de l'Ouest; et la supervision de la cessation d'exploitation et la cession des actifs d'une ligne de chemin de fer.

Transport maritime

L'Office des transports du Canada exerce son mandat en matière de transport maritime en vertu de la *Loi sur le cabotage*, de la *Loi maritime du Canada*, de la *Loi sur le pilotage* et de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*. Lorsqu'il traite une

demande visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes, l'Office présente des recommandations au ministre du Revenu national sur la disponibilité de navires canadiens en mesure d'exécuter l'activité proposée. Si l'activité en question suppose le transport de passagers, l'Office doit s'assurer qu'aucun service maritime adéquat, identique ou comparable n'est disponible. L'Office a aussi l'autorité, en réponse à une plainte, de déterminer si des prix, des tarifs et des droits établis par une administration portuaire fédérale, la Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent, La Société des ponts fédéraux et les administrations de pilotage sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public. Enfin, l'Office administre la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* et étudie les plaintes relatives aux augmentations déraisonnables des frais de transport ou aux réductions déraisonnables de service.

Direction générale des services juridiques et du secrétariat

La Direction des services juridiques offre des avis juridiques et des conseils en ce qui concerne l'application de la loi et le traitement des plaintes relatives au transport aérien. Elle représente l'Office devant les tribunaux, y compris la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada, lorsque les décisions de l'Office font l'objet d'un appel. Le personnel de la Direction générale sert également d'appui aux réunions et aux audiences de l'Office.

Le secrétaire a le devoir, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, de garder un registre des règles, arrêtés, décisions et règlements de l'Office. La Direction générale joue également un rôle important dans l'élaboration et l'application des procédures et des règlements de l'Office.

Le Bureau de la présidente fournit à la présidente, au vice-président et aux membres un soutien aux plans de l'administration et de la gestion. Le Bureau du vérificateur interne et la Direction des communications y sont rattachés. Le vérificateur interne est chargé de fournir des évaluations objectives sur la conception et l'administration des pratiques de gestion et des systèmes de contrôle et d'information, conformément aux principes de la fonction de contrôleur moderne.

La **Direction des communications** joue un rôle actif pour assurer que les Canadiens comprennent leurs droits et leurs obligations ainsi que le mandat de l'Office découlant de la *Loi sur les transports au Canada*. Elle publie des brochures et des rapports, fait de la publicité, diffuse des communiqués, répond aux demandes de renseignements et gère le site Internet de l'Office. En outre, elle coordonne la participation des membres et du personnel aux manifestations publiques et aux salons professionnels qui leur permettent de rencontrer les Canadiens et de répondre à leurs questions. Elle planifie et évalue les activités de communication de l'Office.

La Direction générale de la gestion centrale appuie l'Office en fournissant des services généraux liés aux ressources humaines, à la planification stratégique, aux finances, à l'administration, à la gestion et à la technologie de l'information.

Processus officiel de traitement des plaintes

Lorsque l'Office reçoit une plainte, une formation d'au moins deux membres y est assignée. Selon ses règles générales, l'Office s'assure que chaque partie a la possibilité de

déposer ses mémoires. À la suite du dépôt de toutes les plaidoiries, le personnel de l'Office fournit les services de recherche ou d'analyse nécessaires aux membres, qui peuvent ensuite examiner l'affaire — notamment aux plans juridique, économique, opérationnel et environnemental, sans s'y limiter —, puis rendre une décision. Le processus doit être terminé dans les 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Bien que la plupart des cas soient réglés en fonction de la preuve au dossier, les membres peuvent également tenir des audiences publiques, surtout dans les cas plus complexes.

Audience modifiée

L'audience modifiée est une démarche que l'Office a élaborée pour aider à régler les différends lorsqu'une question ou un problème ne peut pas être réglé au moyen du processus d'audience formelle. L'audience modifiée est plus simple que l'audience formelle du fait qu'elle se déroule autour d'une table de conférence. Les membres interrogent directement les témoins et le nombre d'employés de l'Office appelés à seconder les membres est réduit au minimum. Ce processus modifié permet le règlement rapide, moins coûteux et moins formel des différends tout en conservant les avantages inhérents à l'audience formelle.

Médiation

En 2005, la médiation a continué de prendre de l'importance comme option de remplacement du processus officiel de règlement des plaintes relatives aux transports ferroviaire, maritime et accessibles. L'Office continuera de promouvoir le recours à la médiation comme option volontaire faisant partie de ces processus de base.

Il s'agit d'une démarche volontaire, non officielle, confidentielle et relativement non conflictuelle, permettant aux parties au litige de comprendre le point de vue de l'autre partie, d'identifier des faits, de vérifier des hypothèses, de reconnaître les terrains d'entente et de mettre à l'essai les solutions possibles. Le processus permet aux parties au litige de trouver des solutions créatives que n'offrirait peut-être pas le processus de règlement officiel.

On comprend de mieux en mieux cette option au sein du réseau fédéral des transports, et l'acceptation et l'utilisation fortement accrues du processus par les grands transporteurs ferroviaire et aérien en 2005 le prouvent. En fait, la médiation est maintenant considérée comme le premier moyen de régler les différends aux yeux du plus important transporteur ferroviaire au pays. En 2005, la médiation a été appliquée à un éventail de plus en plus large de questions relatives aux transports accessibles, aux litiges commerciaux et aux problèmes d'infrastructure.

Appel d'une décision de l'Office

Si les parties à une procédure ne sont pas d'accord avec une décision ou un arrêté, elles peuvent dans un premier temps déposer une demande de révision si, depuis la date de la décision ou de l'arrêté, les faits afférents ont changé ou il y a eu une évolution des circonstances de l'affaire, ou dans un deuxième temps déposer une requête en autorisation d'appeler devant la Cour d'appel fédérale pour une question de droit ou de compétence. Dans ce dernier cas, le délai est d'un mois suivant la décision ou l'arrêté. Par ailleurs, elles peuvent en tout temps déposer une pétition au gouverneur en conseil.

Gouvernement en direct

Une des priorités clés du gouvernement du Canada et de l'Office est de communiquer avec les Canadiens de la façon la plus facile et accessible possible. En plus de mettre

en œuvre la Politique de communication du gouvernement du Canada, l'Office a recours aux technologies de l'information pour offrir des services intégrés et axés sur les citoyens, lesquels services doivent être accessibles en tout temps, partout et dans la langue officielle de leur choix.

En 2005, l'Office a reçu 744 plaintes par l'entremise de son formulaire de plainte qui est disponible en ligne sur le site Web de l'Office (708 plaintes relatives au transport aérien, sans compter les plaintes contre Jestgo, 18 plaintes relatives à l'accessibilité des transports, trois plaintes relatives au prix et 15 plaintes relatives aux tarifs)

Au cours de la même année, 1 306 personnes se sont abonnées au service d'abonnement offert sur le site. Ce service informe les abonnés lorsqu'il y a des ajouts au contenu du site, comme des annonces à caractère général, des communiqués de presse, des publications et des décisions.

Comité consultatif sur l'accessibilité

Les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité et du Groupe de travail sur l'accessibilité de l'Office aident ce dernier à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices sur l'accessibilité à l'intention de l'industrie. En plus d'organiser des réunions annuelles, l'Office consulte le Comité sur une base régulière relativement à ses projets de réglementation.

Des représentants de la communauté des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports ainsi que d'autres parties intéressées siègent à ce Comité.

Représentants de la communauté des personnes ayant une déficience

Alliance for Equality of Blind Canadians – M. Cummings

Aquarelle Travel Agency – J. Gilbert

Association canadienne des centres de vie autonome – V. Miele

Association canadienne des paraplégiques – M. Styner

Association canadienne pour l'intégration communautaire – A. MacQuarrie

Association des Sourds du Canada – J. Jickels

Centre québécois de la déficience auditive – M. Bergevin

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) – C. Serradori

Conseil canadien des aveugles – C. Cartier

Conseil des Canadiens avec déficiences – P. Danforth

Institut Nazareth et Louis-Braille – P. FerlandKéroul – G. Déry

La Corporation Canadienne des Retraités Intéressés – B. Black

L'Association des malentendants canadiens – C. Cantlie

L'Institut national pour les aveugles – F. CutlerSeniors' Voice – W. Coates

Société canadienne de l'ouïe – L. McIntyre

Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles – J. Sayer

Utilisateurs de chiens-guides du Canada – J. Main

Représentants de l'industrie des transports

Air Canada – M. Hurter

Air Canada Jazz – B. Boudreau

Association des chemins de fer du Canada – G. Gauthier

Association du transport aérien du Canada – F. Gaspar

Association québécoise des transporteurs aériens inc. – J. McKenna

Autorité aéroportuaire de Charlottetown – E. McDonald

Autorité aéroportuaire de Winnipeg – D. Jones

Autorité aéroportuaire du Grand Toronto – I. Hawrylyshyn

Conseil des aéroports du Canada – S. London

Marine Atlantique – W. Harbin

VIA Rail Canada Inc. – J. Lemyre

WestJet – L. MacKenzie

Autres parties intéressées

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien – C. Sauvé

Association canadienne de normalisation – G. Schidowka

Commission canadienne des droits de la personne – K. Izzard

Développement social Canada, Bureau de la condition des personnes handicapées – M. Regnaud

Gouvernement de l'Alberta – S. Wong

Transports Canada

Centre de développement des transports – C. Dubé

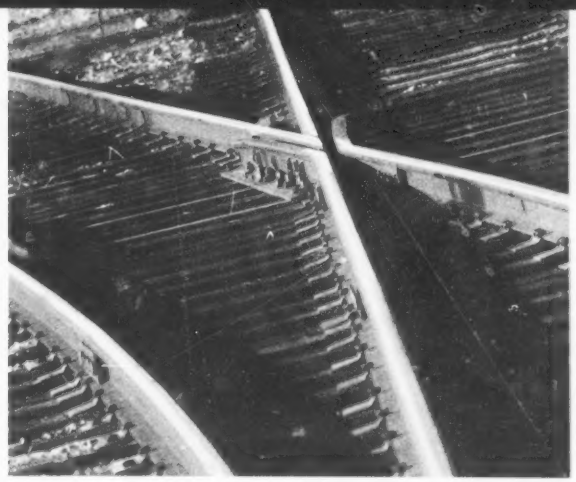
Normes de la sécurité des cabines – C. Cudahy

Programmes d'accessibilité – L. Lanthier

Règlementation nationale – N. Vachon

CHAPITRE

Évaluation de l'effet de la Loi



Il incombe à l'Office des transports du Canada de présenter une évaluation annuelle de la *Loi sur les transports au Canada*.

En 2000 et 2001, le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* a procédé à un examen législatif de la Loi. En 2001, le ministre des Transports a amorcé l'élaboration d'un schéma d'orientation relatif à la politique des transports dans l'avenir.

Le projet de loi C-26, visant à modifier la *Loi sur les transports au Canada*, a été déposé au Parlement en février 2003 à la suite de ces deux initiatives, mais il est resté en plan au Feuilleton. Le 24 mars 2005, le projet de loi C-44, une Loi modifiant la *Loi sur les transports au Canada* et la *Loi sur la sécurité ferroviaire*, pour édicter la *Loi sur VIA Rail Canada* et pour apporter les modifications nécessaires à d'autres lois a été déposé au Parlement. Le 28 novembre 2005, ce projet de loi restait au Feuilleton après une deuxième lecture.

Transport ferroviaire

Depuis l'adoption de la *Loi sur les transports au Canada* en 1996, l'Office a soulevé plusieurs problèmes relatifs aux dispositions sur le transport ferroviaire de la Loi. Ces enjeux ont été cernés dans les rapports annuels antérieurs. Ils touchent les dispositions relatives à l'interconnexion, aux prix de lignes concurrentiels, au processus d'arbitrage, aux certificats d'aptitude, à la construction, au transfert et à la cessation d'exploitation des voies ferrées.

Arbitrage

En ce moment, les dispositions sur l'arbitrage peuvent servir aux expéditeurs insatisfaits du ou des taux imposés ou proposés par un transporteur pour le transport des marchandises, ou de toute condition associée au transport des marchandises.

Certains groupes ont indiqué à l'Office que ces taux et ces conditions actuels ou proposés pour le transport et qui sont réglés par arbitrage ne représentent pas nécessairement tous les frais et toutes les conditions qui s'appliquent à leur trafic, et que des frais supplémentaires sont fixés après la décision de l'arbitre.

À l'automne 2005, la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada a déposé une demande à la Cour fédérale du Canada indiquant que le processus d'arbitrage prévu dans la *Loi sur les transports* au Canada est contraire aux dispositions de la *Déclaration des droits**.

Certificats d'aptitude

La Loi renferme peu de directives ou de restrictions sur la structure d'une organisation qui permettent de déterminer si une organisation est ou non du ressort du gouvernement fédéral. De plus, elle ne prévoit pas l'examen des cas où un transporteur d'une ligne principale transfère la propriété d'un chemin

* Le CN prétend en partie que le paragraphe 165(4) de la *Loi sur les transports au Canada* prive le demandeur de son droit d'obtenir les justifications de la décision arbitrale, ce qui viole l'alinéa 2*e*) de la *Déclaration canadienne des droits* entrée en vigueur le 10 août 1960. Bien que la *Déclaration canadienne des droits* ne soit pas aussi souvent appelée que la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982, elle n'en est pas moins en vigueur au Canada.)

de fer à un transporteur d'une ligne ferroviaire d'intérêt local.

En conséquence, il n'y a aucun moyen de déterminer si : un nouveau chemin de fer d'intérêt local relève de la compétence appropriée; les expéditeurs et les consommateurs bénéficient de tous les droits qui en découlent; une assurance responsabilité adéquate protège les expéditeurs et les consommateurs; ou des programmes de sécurité ferroviaire et d'enquêtes d'accidents sont en place.

Construction des lignes de chemin de fer

Les incidences environnementales des projets ferroviaires majeures ne peuvent être évaluées si une ligne de chemin de fer, y compris les gares intermodales et ferroviaires et tout autre projet de ce genre, sont situés à l'intérieur de l'emprise d'une ligne existante ou à 100 mètres ou moins de l'axe d'une telle ligne sur une distance d'au plus trois kilomètres, ou si le projet n'est pas considéré comme une ligne de chemin de fer, par exemple une gare, un quai ou un entrepôt.

L'Office est habilité à déterminer si l'emplacement d'une nouvelle voie ferrée est convenable, mais il ne peut se prononcer sur le bien-fondé de la nouvelle ligne. Ainsi, la Loi ne lui confère pas le pouvoir d'examiner des solutions de rechange à la construction d'une voie, par exemple l'interconnexion ou l'octroi de droits de circulation.

Transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer

L'Office a constaté les enjeux ci-après en ce qui a trait à l'application des dispositions de la section V, partie III, de la Loi :

- l'absence de l'exigence de donner avis d'un transfert imminent, lequel avis permettrait aux parties de se préparer aux effets des changements dans les activités ferroviaires;
- la possibilité que s'éteignent les droits des expéditeurs et des gouvernements lorsqu'un chemin de fer échappe à la compétence fédérale;
- l'absence de l'exigence de fournir une preuve de transfert afin d'assurer que les lignes ferroviaires transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;
- les courts délais impartis aux gouvernements pour décider de faire ou non l'acquisition d'une ligne dont le transfert est proposé;
- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une ligne de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur le prix ou la valeur nette de récupération [paragraphe 145(5) uniquement];
- l'absence d'exigences de négocier entre les compagnies de chemin de fer et les gouvernements au sujet de la valeur nette de récupération d'une ligne et d'autres aspects d'un transfert (article 145 uniquement);
- l'incertitude quant à la cessation des obligations d'une compagnie de chemin de fer en vertu de la Loi, lorsqu'une compagnie de chemin de fer et un gouvernement continuent de négocier les détails du transfert d'une ligne de chemin de fer longtemps après avoir conclu le transfert même.

De plus, comme il n'existe aucune disposition en matière de surveillance réglementaire des ententes de transfert, il pourrait être difficile pour les parties :

- de s'assurer qu'un transfert a été effectué dans le but de maintenir les activités et d'établir la compétence à laquelle un nouveau chemin de fer d'intérêt local devrait être assujetti;

- dans le cas d'un bail, de déterminer si les conditions du bail constituent un transfert valide en vertu de la Loi ou de savoir qui – le locataire ou le locateur – est l'autorité véritable de l'exploitation de cette ligne;
- de déterminer les conséquences réglementaires de la résiliation d'un bail par l'une ou l'autre partie, y compris l'indemnisation à payer en cas de cessation d'exploitation d'une ligne anciennement tributaire du transport du grain;
- de déterminer la compétence dont relèvera une ligne à l'avenir et toute autre conséquence de l'expiration d'un bail.

Les autres enjeux sont :

- La Loi n'est pas claire quant aux droits et obligations d'une compagnie de chemin de fer ou d'un gouvernement, advenant que le transfert ne puisse se faire conformément aux dispositions de l'accord sur le transfert d'une ligne.
- L'avantage qu'il y a pour un gouvernement ou un groupe communautaire qui souhaite acheter une ligne à réduire la période de 12 mois pendant laquelle le transporteur est tenu de faire figurer la ligne ferroviaire dans son plan triennal, et le désavantage qu'il y a à réduire la période de 12 mois pour les parties qui pourraient avoir besoin de plus de temps pour évaluer les options qui s'offrent à elles.
- Une municipalité qui négocie la valeur nette de récupération d'une ligne devant être abandonnée ne jouira peut-être pas des mêmes avantages que celle qui négocie la reprise de l'exploitation d'une ligne, car l'Office n'a pas le pouvoir en vertu de l'article 145 (qu'il détient en vertu des dispositions similaires de l'article 143) de soustraire de cette valeur le coût de remplacement de la partie d'infrastructure qu'il croit avoir été retirée par la compagnie de chemin de fer pour réduire le trafic sur la ligne.

Bruit, vibration, pollution et autres effets sur l'environnement

L'article 95 de la Loi prévoit qu'une compagnie de chemin de fer doit faire le moins de dommages possible dans l'exercice des pouvoirs qui lui sont accordés en vertu de cet article, mais ne prévoit aucun mécanisme d'enquête des plaintes par l'Office ou de prise de mesures correctives.

En vertu de la législation actuelle sur les transports au Canada, qu'une décision de la Cour d'appel fédérale est venue préciser, les tribunaux civils constituent le seul mécanisme de règlement des différends mis à la disposition des parties affectées par le bruit, la vibration et les autres effets environnementaux (comme la fumée, le drainage, la poussière de charbon) causés par les activités quotidiennes d'un chemin de fer.

Franchissements privés

Une décision récente de la Cour d'appel fédérale est venue préciser que l'article 102 de la Loi, qui a été conçu pour s'assurer que les lignes de chemin de fer installent et entretiennent, à leurs frais, des franchissements de leurs voies chaque fois que la construction d'une ligne divise les terres d'un propriétaire, ne prévoit pas les cas où la construction d'une voie ferrée bloque à son propriétaire l'accès à une voie publique. La Cour a souligné que tout dommage causé par cette situation ou d'autres pourrait être réglé par l'Office en vertu de l'article 103 de la Loi (qui prévoit que l'Office pourrait autoriser un franchissement pour tout propriétaire adjacent à une voie ferrée, mais seulement aux frais du propriétaire) s'il avait le pouvoir de répartir les frais dans de tels cas comme il l'avait avant l'entrée en vigueur de la Loi.

Transport aérien

Prix des vols intérieurs

Le libellé du paragraphe 66(3) de la *Loi sur les transports au Canada* a suscité des difficultés à l'Office pour obtenir l'information pertinente nécessaire aux décisions sur les allégations de prix déraisonnables sur des routes non concurrentielles. En outre, il a restreint indûment sa capacité de tenir compte de certains facteurs pour tirer des conclusions lors de ses enquêtes sur les prix.

L'Office devrait être en mesure de considérer toute information qu'il juge pertinente afin de faire une évaluation complète d'une plainte et devrait pouvoir contraindre un transporteur à produire toute information que l'Office juge pertinente. Des modifications mineures au paragraphe 66(3) corrigeraient cette situation.

L'Office avait un pouvoir temporaire en vertu du paragraphe 66(7) de la Loi d'exiger que, pour des liaisons précises, les transporteurs le tiennent au fait de toute modification de leur tarif et lui fournisse sur demande l'information relative au tarif. Ce pouvoir a pris fin le 5 juillet 2004, lorsque le paragraphe 66(6) a été abrogé. Cette disposition donnait à l'Office le pouvoir de formuler de sa propre initiative des constatations sur les prix déraisonnables sur les routes non concurrentielles au Canada.

Renseignements sur les tarifs sur les sites Internet des transporteurs

Les tarifs aériens renferment des renseignements importants pour les voyageurs, y compris les conditions de transport. La *Loi sur les transports au Canada* exige que les transporteurs aériens intérieurs mettent un exemplaire de leur tarif à la disposition du public dans leurs bureaux. Dans le cas des transporteurs étrangers, le *Règlement sur les transports aériens* exige qu'ils apposent une affiche dans leurs bureaux indiquant que leur tarif peut être consulté sur demande. Ces transporteurs étrangers sont également tenus de conserver un exemplaire de leur tarif aux fins d'inspection publique dans leurs bureaux ou dans les endroits où ils vendent des billets (sauf dans les agences de voyage).

L'Office est préoccupé du fait qu'il n'existe aucune exigence législative explicite selon laquelle les conditions de transport doivent être mises à la disposition du public sur les sites Internet des transporteurs aériens. La plupart des transporteurs canadiens n'offrent pas un accès en ligne à leur tarif, malgré l'essor des ventes par Internet. Une modification législative exigeant que les transporteurs vendant des billets par Internet permettent l'accès électronique à leur tarif augmenterait davantage la protection des consommateurs.

Avis d'interruption ou de réduction de service

L'article 64 de la Loi prévoit l'obligation de donner un avis public avant qu'un transporteur aérien cesse d'exploiter ou réduise certains services de transport aérien intérieurs. Ces dispositions couvrent les services aériens saisonniers comme les exploitants de pourvoiries qui offrent habituellement un service ponctuel qui commence et prend fin sur une base régulière selon la demande saisonnière. Bien que l'Office puisse exempter des transporteurs aériens de se conformer à ces dispositions, il serait préférable d'exclure ce type d'exploitant saisonnier de l'obligation de donner un avis public.

Un licencié peut demander à l'Office d'écourter la période d'avis public. En évaluant les demandes de cette nature au regard du paragraphe 64(3), l'Office tente de déterminer si le détenteur de la licence s'est conformé au paragraphe 64(1.2) qui stipule qu'un licencié doit permettre, le plus tôt possible après avoir donné l'avis, aux élus du gouvernement municipal ou local de la collectivité du(des) point(s) desservi(s), selon le cas, de se réunir et de discuter avec lui de l'effet de l'interruption ou de la réduction proposée du service.

Il existe une incohérence entre les exigences prévues par ces dispositions, car un licencié n'aura pas encore donné son avis lorsqu'il déposera sa demande visant la réduction du délai d'avis. À l'heure actuelle, lorsque l'Office accède à la demande d'un transporteur aérien d'obtenir un délai d'avis plus court, il contourne le problème en assortissant l'arrêté formel afférent de la condition d'informer les élus. Des modifications mineures à ces dispositions permettraient de régler la question.

Annexe – Lois et règlements

L'Office des transports du Canada administre les lois et les règlements ci-après.

L'Office est le principal responsable de l'application de la loi suivante :

Loi sur les transports au Canada	L.C. (1996), ch. 10

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	L.C. (1992), ch. 37
Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes	L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	L.R.C. (1985), ch. E-9
Loi maritime du Canada	L.C. (1998), ch. 10
Loi sur l'accès à l'information	L.R.C. (1985), ch. A-1
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	L.C. (1996), ch. 20
Loi sur la gestion des finances publiques	L.R.C. (1985), ch. F-11
Loi sur la protection des renseignements personnels	L.R.C. (1985), ch. P-21
Loi sur la sécurité ferroviaire	L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)
Loi sur le cabotage	L.C. (1992), ch. 31
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	L.R.C. (1985), ch. R-4
Loi sur l'emploi dans la fonction publique	L.R.C. (1985), ch. P-33
Loi sur le pilotage	L.R.C. (1985), ch. P-14
Loi sur les langues officielles	L.R.C. (1985), ch. 31 (4e suppl.)
Loi sur les relations de travail dans la fonction publique	L.R.C. (1985), ch. P-35

L'Office assume l'entière responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements, des règles et des autres textes réglementaires suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes

Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (DORS/94-42)

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488)

Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337)

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310)

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338)

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)

Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41)

Règles générales de l'Office national des transports (DORS/88-23)

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements suivants :

Règlement sur la Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée (DORS/98-569)

Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. (DORS/98-568)

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain (DORS/96-334)

L'Office a proposé, après avoir consulté Transports Canada, l'abrogation des règlements suivants sur l'ingénierie :

Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi, Ordonnance générale E-1 (DORS/80-482)

Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphe et de téléphone, Ordonnance générale E-18 (C.R.C., ch. 1182)

Règlement sur les croisements des fils et leur proximité, Ordonnance générale E-11 (C.R.C., ch. 1195)

Règlement sur les étagements des voies des chemins de fer, Ordonnance générale E-5 (C.R.C., ch. 1191)

Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique, Ordonnance générale E-4 (DORS/80-748)

Règlement sur l'usage en commun des poteaux, Ordonnance générale E-12 (C.R.C., ch. 1185)